



การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร
งบประมาณ พ.ศ. 2564

ชื่อเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอลำดัก จังหวัดสกลนคร

ผู้วิจัย	1. อาจารย์ชัชชัย รัตนะพันธ์	ประธานที่ปรึกษา
	2. อาจารย์สีตลา วงศ์กาฬสินธุ์	ที่ปรึกษา
	3. อาจารย์อติศยา อุ่นจันทิ	ที่ปรึกษา
	4. นางสาวพุทธชาด พรหมบุรมย์	ที่ปรึกษา
	5. อาจารย์ ดร.มีแสน แก่นขวงค์	ที่ปรึกษา

หน่วยงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขต สกลนคร

คณะ อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี **สาขาวิชา** บริหารธุรกิจ

ปีที่จัดพิมพ์ 2564

แหล่งทุน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอลำดัก จังหวัดสกลนคร

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอลำดัก จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอลำดัก จังหวัดสกลนคร โดยขอบเขตการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม จำนวน 16 หมู่บ้าน ประเมินในส่วนงานต่างๆ ได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยวัดความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีตามสูตรของยามาเน่ (Taro Yamane) ตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) แยกตามประชากรของหมู่บ้าน กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอลำดัก จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับดีเยี่ยม

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอลำดัก จังหวัดสกลนคร สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ขอขอบคุณทางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ที่คอยเอื้ออำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานไปยังหน่วยงานต่างๆ ขอขอบคุณทีมงานนักศึกษาและอาจารย์ในทีมงานทุกท่านที่ช่วยเหลือกันในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ช่วยเหลือในการเก็บแบบสอบถามภาคสนามกับชุมชน และบันทึกข้อมูลลงระบบคอมพิวเตอร์

การศึกษานี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอลำดัก จังหวัดสกลนคร ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม และได้ให้ข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ ทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา และปรับปรุงกลยุทธ์ด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอลำดัก จังหวัดสกลนคร ทั้งนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เอื้อนามและไม่ได้เอื้อนาม ในที่นี้ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

คณะทำงาน

ชัชชัย รัตนะพันธ์

สิตลา วงศ์กาศสินธุ์

อติตยา อุ่นจันทิ

พุทธรชาด พรหมบุญมย์

มีแสน แก่นชูวงศ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ง
สารบัญภาพ.....	จ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย.....	2
1.3 ขอบเขตของโครงการวิจัย.....	2
1.4 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.6 นิยามศัพท์.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
2.3 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	16
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	21
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	21
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	21
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	23
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	23
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	42
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	42
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	45
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	46
บรรณานุกรม	47
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	51
ภาคผนวก ข แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561 – 2565)	56
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสีม	
ภาคผนวก ค รูปภาพคณะผู้ปฏิบัติงานเก็บข้อมูลภาคสนาม.....	70
ภาคผนวก ง สัญญาจ้างการประเมิน.....	79

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	25
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	26
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ.....	26
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	27
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	27
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	28
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งต่อปีที่มาใช้บริการ.....	28
ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน.....	29
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของส่วนงานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน.....	30
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของส่วนงานด้านกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล.....	33
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของส่วนงานด้านการส่งเสริมสุขภาพ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์.....	35
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของส่วนงานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย.....	37
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับคะแนนความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้าน.....	40

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
--	---

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

บ้านหนองบัวลิม เป็นหมู่บ้านที่มีอายุเก่าแก่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2360 เมื่อ 184 ปีมาแล้ว ราษฎรส่วนใหญ่อพยพมาจากบ้านชาว อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา เมื่อเดินทางมาถึงบริเวณที่ตั้งหมู่บ้าน ปัจจุบันจึงเลือกตั้งที่นี่ เพราะเป็นที่ราบมีหนองน้ำ ใช้ชื่อหนองบัวลิมเพราะที่หนองน้ำบัวแดงขึ้นอยู่จำนวนมากและบริเวณดังกล่าวมีเสาเข็มร้างตั้งอยู่ (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม, ออนไลน์ 2564) โดยคำขวัญขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม คือแม่น้ำสงครามไหลผ่าน สืบสานงานประเพณี ปลามากมีอ่างหนองหลวง ชนทั้งปวงสามัคคี ถิ่นนี้มีทำมั่งแปล ผ้าหม่นวม และถิ่นอนพิภพนิค โดยสภาพทั่วไปของตำบลหนองบัวลิมเป็นสภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นคลื่นลอนลาด มีลำน้ำสงครามไหลผ่านตอนบนของตำบล พื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ใกล้ลำห้วย ในฤดูฝนน้ำจะเอ่อท่วมทุกปี ทำการเกษตรกรรมไม่ได้ผล ชาวบ้านจะปล่อยไว้เป็นที่รกร้าง ลักษณะดินส่วนใหญ่เป็นดินทราย ดินเปรี้ยว ดินเหนียวมีลักษณะไม่คงทน ไม่สามารถเก็บกักน้ำไว้ได้นาน ทำให้เกิดการขาดแคลนน้ำในฤดูแล้ง โดยตำบลหนองบัวลิม ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของจังหวัดสกลนคร อยู่ห่างจากจังหวัดสกลนครเป็นระยะทางประมาณ 100 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากอำเภอลำดักตามแนวถนนสายทางหลวงชนบทลำดัก-ท่าก้อน เป็นระยะทางประมาณ 12 กิโลเมตร พื้นที่ตำบลหนองบัวลิมประมาณ 86.5 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 54,062.50 ไร่ การปกครองมีทั้งหมด 16 หมู่บ้าน มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 3 แห่ง การสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง มีขนบธรรมเนียมประเพณีที่หลากหลายตามรอบปี อาชีพของชุมชนส่วนใหญ่ทำอาชีพหลักคือการเกษตรกรรม ทำนา เลี้ยงสัตว์ อาชีพเสริมคือ รับจ้าง ช่าง ทำมั่ง สานเปด เครื่องนอนต่างๆ มีวัด จำนวน 11 แห่ง มีระบบสาธารณสุขปโภคที่ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน การเดินทางสะดวก มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญคือ หนองหลวง และลำน้ำสงคราม และมีกลุ่มอาชีพที่หลากหลาย มีสินค้าโอท็อปมากมาย ซึ่งในด้านการบริหารจัดการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม จะต้องให้การดูแลและให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงมากที่สุด เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ ได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งผลงานในรอบปีที่ผ่านมาถือว่าได้รับความพยายามช่วยเหลือชุมชนมาโดยตลอดและต่อเนื่อง เพื่อสร้างความประทับใจต่องานการให้บริการอย่างเต็มที่ แต่ปัญหาอยู่ที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมาน้อยเพียงไร

ดังนั้น ผู้ประเมินผลโครงการจึงต้องการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปี 2564 ต่อการให้บริการขององค์กรต่อประชาชน เพราะนอกจากเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำไปปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่มีปัญหาและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนเป็นเบื้องต้นแล้ว อีกทั้งต้องการให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารราชการ สนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการและประชาชนทั่วไปในเขตการปกครองได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุพรรณบุรี

1.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปี 2564

1.3 ขอบเขตของโครงการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านตัวแปรเนื้อหาที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุพรรณบุรี

1.3.2 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุพรรณบุรี

1.3.2.1 ขอบเขตด้านสถานที่

เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 16 หมู่บ้าน

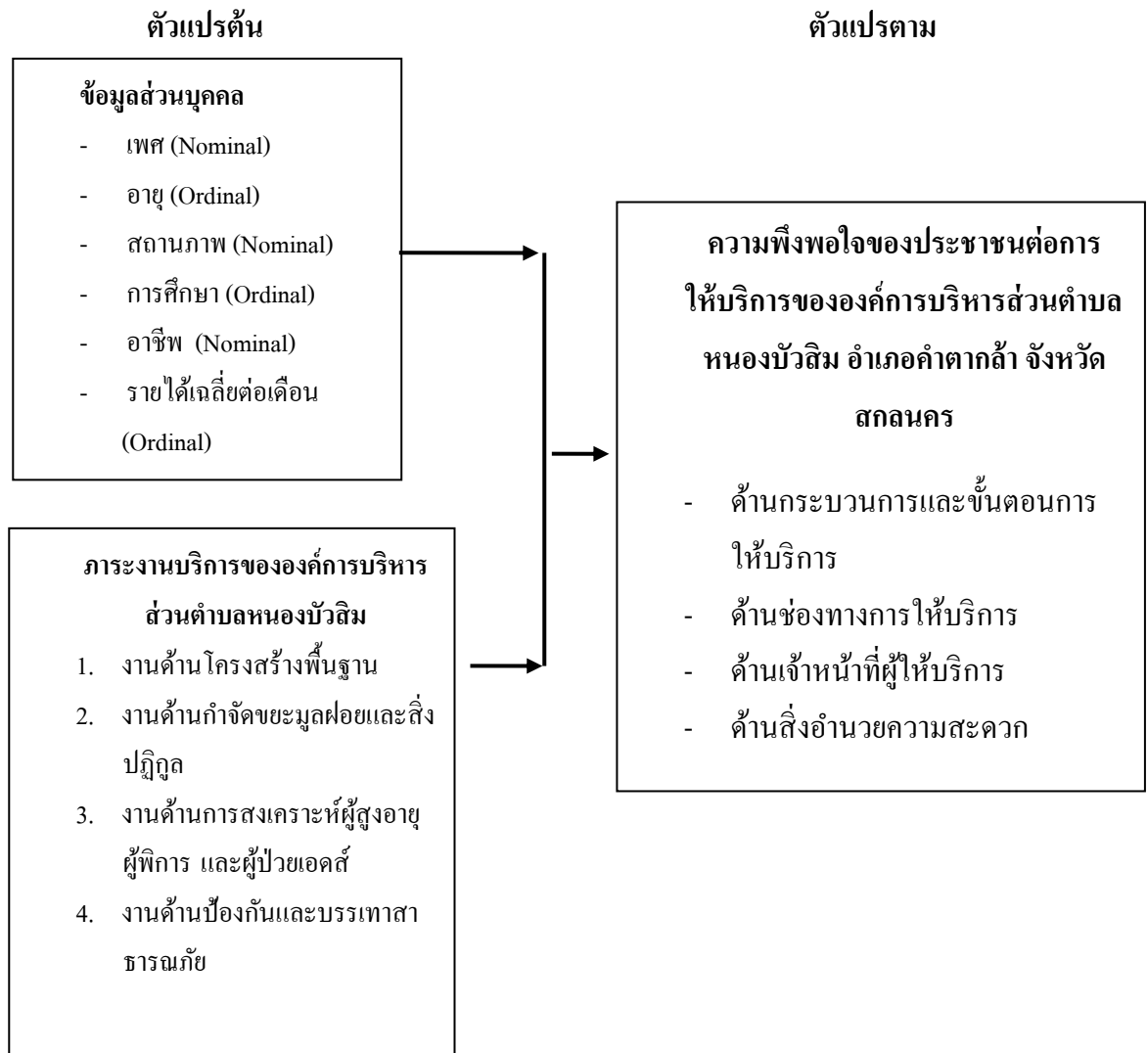
1.3.2.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล วันที่ 23 – 26 ตุลาคม พ.ศ. 2564

1.4 กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอลำดัก จังหวัดสกลนคร มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1.4.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทราบกลุ่มประชากรศาสตร์ของประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอกำแพงแก้ว จังหวัดสกลนคร

1.5.2 ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอกำแพงแก้ว จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

1.5.3 ผู้บริหารของหน่วยงานสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น และสามารถกำหนดทิศทางนโยบายได้

1.6 นิยามศัพท์

1.6.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะ (public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

1.6.2 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่รับบริการจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอกำแพงแก้ว จังหวัดสกลนคร ในส่วนงานด้านต่างๆ

1.6.3 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอกำแพงแก้ว จังหวัดสกลนคร เป็นหน่วยงานที่คอยบริการประชาชนให้อยู่ดีมีสุข ตามนโยบายของรัฐบาล

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษางานวิจัยเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอลำดัก จังหวัดสกลนคร” ได้ทำการศึกษาจากเอกสาร ทฤษฎี บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาใช้ในการวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1.1 ความหมายของการบริการ

ฟิลิป คอ特勒 (Philip Kotler, 1993) ได้ให้คำนิยามบริการว่า เป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) ถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยมิได้มีการเป็นเจ้าของและกรรมสิทธิ์กล่าวอาจถูกเสนอร่วมกันกับสินค้าที่จับต้องได้ (Tangible) เลทินิน (Lethinen J.1983: 21) ได้อธิบายว่า การบริการ คือ กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 431) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า บริการ (Service) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาต โรงแรม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ฯลฯ

สมชาติ กิจยรรยง (2536: 15) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้นๆ ถูกเสนอไปพร้อมกับสินค้า แต่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพอใจกับผู้รับได้

ปลายฝัน สุขารมย์ (2534: 21) การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น จากข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 ฝ่ายที่มีปฏิริยาสัมพันธ์ต่อกัน กิจกรรมดังกล่าวไม่มีตัวตน เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้

และไม่มีใครเป็นเจ้าของ เพื่อตอบสนองความต้องการในเรื่องต่างๆ โดยผลิตบริการนั้นจะมีสินค้าเป็นองค์ประกอบด้วยหรือไม่ก็ได้

บีเอ็ม เวอร์มา (B.M. Verma. 2537: 45) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงลูกค้ามากที่สุด ซึ่งได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

2.1.2 หลักการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2537: 146) กล่าวว่า การให้บริการควรประกอบด้วย 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ครบวงจรของการบริการแล้วนั้นมิได้มีเพียงขั้นตอนเดียว
3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นมาก
4. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการ

กุลชน นาพงศธร (2530: 303-304) กล่าวว่า หลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย และไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรมากนัก หลักปฏิบัติในการบริการที่ประสบความสำเร็จมีดังนี้ (วิเชียร ชันหัตถ์, 2540; อ้างอิงจาก วีระพล เอี่ยมโสภา, 2547: 25)

1. สถานที่ สะอาด สะดวก สบาย และสวยงาม
2. เตรียมตัวเองให้พร้อมทุกด้าน สุขภาพร่างกาย สุขภาพจิต และบุคลิกภาพ

3. ตรงต่อเวลา

4. มีความกระตือรือร้นที่จะบริการ ยิ้ม ทักทาย

5. สามารถให้รายละเอียดแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

6. ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า

7. ตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายให้ลูกค้า

8. เมื่อมีงานแทรกเข้ามาระหว่างปฏิบัติงาน ถ้าต้องทิ้งงานบริการที่กำลังทำให้ลูกค้า ต้องแจ้งให้ลูกค้าว่าใครจะเป็นผู้ให้บริการแทนตัวเอง

9. เมื่อมีลูกค้าเข้ารับบริการพร้อมกัน ให้หมายเลขตามลำดับก่อน-หลัง และส่งความอาหารถึงลูกค้าที่กำลังรออยู่โดยส่งยิ้ม หรือทักทายเพื่อแสดงว่ายินดีบริการ

10. กรณีเกิดปัญหาขัดแย้งกับลูกค้า ถ้าไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ด้วยตัวเอง ให้นำเข้าพบหัวหน้าหรือพยายามชักจูงไปยังห้องอื่นเพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ชรีณี เดชจินดา กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

แน่งน้อย พงษ์สามารถ มีความเห็นว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ทั่ว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 ประการ คือ

- 1) ปัจจัยเกี่ยวกับกิจกรรม
- 2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล
- 3) ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

พิทักษ์ ทรุษทิบ กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบอกทิศทางของการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้น

วิชัย เหลืองธรรมชาติ ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

สมพงศ์ เกษมสิน ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจจะต้องมีการพอใจ และได้กล่าวถึงการพอใจว่า การพอใจเป็นการชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม โดยมีมูลเหตุ 2 ประการ คือ ความต้องการทางร่างกาย และความต้องการทางจิตใจ

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป

หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

สง่า ภูณรงค์ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สนธิ เหลืองบุตรนาท ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในลักษณะทางบวก คือ พอใจ นิยม ชอบ สนับสนุนหรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคล เมื่อได้รับตอบสนองความต้องการในทางเดียวกัน หากไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการจะเกิดความไม่พอใจเกิดขึ้น

อุทัยพรรณ สุคติใจ กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of Need) มาสโลว์ เป็นผู้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในเรื่อง ความต้องการตามลำดับขั้น (Pyramid of Requirements หรือ Hierarchy of Needs) ขึ้นในปี 1943 โดยมีสมมติฐานเบื้องต้น ดังนี้ (Maslow, 1954 : 253 – 258)

1. มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะให้ความสำคัญกับความต้องการในลำดับขั้นนั้นน้อยลง แต่จะพยายามเพื่อให้ได้ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป
2. ความต้องการของมนุษย์เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน และความต้องการเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์พฤติกรรมของมนุษย์ในเวลาใดเวลาหนึ่ง
3. ความต้องการระดับต่ำต้องได้รับการตอบสนองก่อน จึงจะทำให้แสดงพฤติกรรมที่จะผลักดันให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น
4. มีหลายวิธีการที่จะทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจต่อความต้องการในระดับสูงมากกว่าความต้องการในระดับต่ำ

มาสโลว์ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ตั้งแต่ระดับต่ำสุดถึงระดับสูงสุด เป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับถัดไปเมื่อความต้องการระดับกายภาพได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้นในขั้นแรกองค์กรจะต้องตอบสนองความต้องการของพนักงานโดยการจ่ายค่าจ้างและผลตอบแทนเพื่อให้พนักงานสามารถนำเงินไปใช้จ่ายเพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของแต่ละคน

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ ความปลอดภัยดังกล่าวมี 2 รูปแบบ คือ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกายได้แก่ การมีความปลอดภัยในชีวิต การมีสุขภาพดี เป็นต้น ส่วนความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การมีอาชีพการงานมั่นคง การท างานที่มีหลักประกันอย่างเพียงพอจะมีผลต่อการตัดสินใจในการทำงานต่อไปอันจะเป็นข้อมูลในการตัดสินใจลาออกจากงานหรือการพิจารณาเลือกงานใหม่แต่ทราบใดที่ความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่จะได้รับความมั่นคงปลอดภัยก็ค่อนข้างน้อย

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการทั้ง 2 ประการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับที่สูงกว่า จะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการการยอมรับในผลงาน ความเอื้ออาทร ความเป็นมิตรที่ดีความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความรักจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้โดยการให้ลูกจ้างมีส่วนในการแสดงความคิดเห็น ให้ลูกจ้างทำงานเป็นกระบวนการกลุ่ม (Group Process) และมีลักษณะเป็นการร่วมมือร่วมใจ (Collaboration) ในการท างานมากกว่าที่จะมุ่งการแข่งขัน (Competition) ตลอดจนองค์กรต้องมองเห็นคุณค่าของบุคลากรยอมรับความคิดเห็นของเขาเหล่านั้นด้วยการยกย่องชมเชยเมื่อมีโอกาสนั้น

4. ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม (Esteem Needs) หมายรวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพในการทำงาน ตลอดจนต้องการมีฐานะเด่นและเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์กรหรือการที่สามารถใกล้ชิดบุคคลสำคัญๆ ล้วนเป็นการส่งเสริมให้ฐานะของบุคคลเด่นขึ้นทั้งสิ้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้ง 4 ระดับแล้ว มนุษย์จะทำงานเพื่องานคือ อยากรู้ว่าตนมีศักยภาพแค่ไหน และพยายามพัฒนาศักยภาพของตนไปสู่จุดสูงสุด การท างานเกิดจากสนใจและรักในงานที่ทำ และทำเพราะได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนให้ถึงจุดสูงสุด

มาสโลว์ได้จำแนกความต้องการทั้ง 5 ชั้นของมนุษย์เป็น 2 ระดับใหญ่ ๆ คือ ระดับต่ำ (Lower-order) ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ และความต้องการความมั่นคง สำหรับความต้องการในระดับสูง (Higher-order Needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ซึ่งความแตกต่างของความต้องการทั้ง 2 ระดับ คือ ความต้องการในระดับสูงเป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ขณะที่ความต้องการในระดับต่ำเป็นความพึงพอใจที่เกิดจากภายนอก เช่น ค่าตอบแทน

Michael Beer (1965 อ้างถึงใน สมหมาย เปียณอม, 2551 : 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- 1) V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
- 2) I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

3) E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้ บุคคลนั้นก็จะได้รับความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

$$\text{แรงจูงใจ} = \text{ผลของความพึงพอใจ} + \text{ความพึงพอใจ}$$

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติองค์กร หรือการท างานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพอใจก็จะต่ำไปด้วย

มิลเลท (Millet, 1954 : 4 อ้างถึงใน พีระพัฒน์ ดันตรัตนพงษ์, 2544 : 7) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานะคนที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนควรจะได้รับ การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พร้อมให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทเห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Aday and Andersen (1975 : 58-60, อ้างถึงใน ลาวัลย์ เพื่อกบุตร, 2534 : 36) ได้ชี้ถึงพื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้ป่วยจะได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยประเมินบริการทางการแพทย์ว่า ได้มีการเข้าถึงประชาชน ความพึงพอใจ 6 ประเภท คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ ได้รับบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น

- 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
- 1.2 การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ
- 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับจากสถานบริการ

2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Coordination) ซึ่งแยกออกเป็น

- 2.1 ผู้ป่วยได้รับบริการทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย

2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยทั้งร่างกายและจิตใจ

2.3 แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา

3. ความพึงพอใจต่ออรรถสัยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอรรถสัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Medical Information) แยกออกเป็นข้อมูล 2 ประเภท คือ

4.1 ข้อมูลสาเหตุการเจ็บป่วย

4.2 ข้อมูลการรักษาพยาบาล

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out-of Pocket Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย

จอห์น ดี มิลเลต (John D.Millet. 1954 : 397 - 400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่ พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรม
2. เสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าจะเป็ใคร
3. การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุลผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือการพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

Michael R. Fitzgerald & Robert F. Durant (1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะ (public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่าง ได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2530 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็น คำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (1973 อ้างใน ภนิดา ชัยปัญญา 2541 : 11) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังและความต้องการ มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้ วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจ ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวัง หรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ สิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้ เกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

มณีวรรณ ดันไทย (2553 : 66 - 69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

2.2.3 วิธีการวัดความพึงพอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2549 : 8-12) อธิบายว่า วิธีวัดความพึงพอใจ โดยทั่วไปสามารถวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ 2 วิธี คือ

1. วิธีวัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เกี่ยวกับบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาเป็นระยะเวลานานมากพอที่จะประเมินคุณภาพของบริการที่ได้รับในแต่ละด้านได้

2. วิธีวัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นสำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เช่น การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความรวดเร็วในการให้บริการฝากหรือถอนเงินจากธนาคาร เกณฑ์ที่ตั้งขึ้นในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝากหรือถอนเงิน คือ สอบถามระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ผู้ให้บริการแต่ละรายได้รับบริการเสร็จผู้บริโภคมักมีความพึงพอใจมากขึ้นเพียงไร ขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากขึ้นเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534 : 39) กล่าวถึง การวัดความพึงพอใจต่อการบริการว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ทท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

2.3 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองที่กระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การที่องค์กรกำหนดให้อำนาจหน้าที่มีการกระจายไปสู่หน่วยงานต่างๆ รวมทั้งพนักงานในระดับต่างๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัว ในการทำงานและมีการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมได้มากขึ้นมีแนวคิดที่ต้องการส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารที่ได้รับเลือกตั้งเข้ามาดำเนินกิจการขององค์กรบริหารส่วนตำบล ซึ่งถือว่าเป็นบันไดของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย รัฐบาลได้ปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการ โดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริม สนับสนุนให้องค์กรปกครองท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้องค์กรปกครองท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดี ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะด้านการให้บริการ จะกระจุกตัวอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ต่อมาได้มีการรับมอบพื้นที่หลายตำบล หลายหมู่บ้านให้อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล และองค์กรบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่นย่อมจะมีผลกระทบต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการและ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีแนวคิดที่จะนำงานทางด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน เช่น งานบริหารจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการ และสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานขออนุญาตต่างๆ งาน

ส่งเสริม การเกษตร อินเทอร์เน็ตตำบล งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิด และดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด

องค์กรปกครองท้องถิ่นที่มีกระทรวงมหาดไทยกำกับดูแลมีความใกล้ชิดประชาชนและเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้านและมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเศรษฐกิจ การศึกษา ความปลอดภัย ฯลฯ เป็นต้น โดยหน้าที่หลักประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือการบริการประชาชน ประกอบกับการปกครองท้องถิ่นโดยระบบเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นระบบการปกครองตนเองสำหรับชุมชนเมือง ซึ่งชุมชนเมืองจะมีลักษณะความเจริญทั้งในทางเศรษฐกิจและสังคม การเมืองมีประชาชนหนาแน่นมีความต้องการในการบริการที่จะตอบสนองต่อปัญหาและความ (จิตติ กิตติเลิศไพศาล, 2557)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชัชชัย รัตนะพันธ์และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร โดยขอบเขตการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา จำนวน 11 หมู่บ้าน ทำการในส่วนงานต่างๆ ได้แก่ งานบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ป่วยเอดส์ งานบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ และงานบริการด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดและสิ่งเสพติด โดยวัดความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีตามสูตรของยามานะ (Taro Yamane) ตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) แยกตามประชากรของหมู่บ้าน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) หรือคิดเป็นร้อยละ 81.4

ชัชชัย รัตนพันธ์และคณะ (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง อำเภอมโนรณนิเวศ จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง อำเภอมโนรณนิเวศ จังหวัดสกลนคร โดยขอบเขตการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง จำนวน 9 หมู่บ้าน ในขอบเขตส่วนงานต่างๆ ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านจัดเก็บภาษี และงานด้านการศึกษา โดยวัดความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีตามสูตรของยามานะ (Taro Yamane) ตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) แยกตามประชากรของหมู่บ้าน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง อำเภอมโนรณนิเวศ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) หรือคิดเป็นร้อยละ 87.8

วรุณี เชาวสุขุมและดวงตา สราญมย์ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 3) เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีในด้านบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยจำนวน 2,000 ราย เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ซึ่งวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าทีแบบอิสระต่อกัน และค่าความแปรปรวนทางเดียว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมี

ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และ บรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุก ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมาย ประจำบ้าน 3. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอ ลี้ จังหวัด ลำพูน การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามถาม ความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาล ตำบลวังดิน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน (Citizen Surveys) ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี มีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะและการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการศึกษามี 2 แหล่ง คือ กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลใน

การประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการภายในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 9 หน่วยงาน จำนวน 1,215 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาของเทศบาลนครอุดรธานี ความพึงพอใจต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม ต่างๆ จำนวน 2,050 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นแบบสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งผลการศึกษาพบว่า 1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี อยู่ในระดับระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อจำแนกเป็นหน่วยงาน พบว่า การให้บริการของสำนักงานช่างเทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการของสำนักงานคลัง เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 การให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 การให้บริการของสถานธนาณูปการ 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการของห้องฟ้าจำลองเทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20 การให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.00 การให้บริการของกองการแพทย์เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 การให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.60 และการให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 2) การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ประชาชนเห็นด้วยว่าเทศบาลนครอุดรธานีมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 4.15$) คิดเป็นร้อยละ 83.00 3) การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) คิดเป็นร้อยละ 76.40

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

ในการทำวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอลำดัก จังหวัดสกลนคร” ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอลำดัก จังหวัดสกลนคร จำนวน 2,932 ครัวเรือน รวมทั้งสิ้น 8,628 คน แยกเป็นชาย 4,274 คน หญิง 4,354 คน (สถิติประชากร, ตุลาคม 2564) ซึ่งมีเขตการปกครองจำนวนทั้งสิ้น 16 หมู่บ้าน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากการทราบจำนวนประชากร โดยตารางตามวิธีของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยยอมรับระดับความคลาดเคลื่อนที่ 5% (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือไม่น้อยกว่า 383 ตัวอย่าง และผู้วิจัยได้ทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มๆ เพื่อจัดหน่วยการเก็บรวบรวมข้อมูลของประชากร ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) และสุ่มเลือกแบบบังเอิญ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างทั่วถึงและครอบคลุมทุกหมู่บ้าน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้จัดทำเป็นแบบสอบถามซึ่งมีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยทำเป็นคำถามปลายปิดเพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอลำดัก จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีทั้งหมด 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ทั้งนี้ในส่วนของงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอลำดัก จังหวัดสกลนคร ได้กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจทั้ง 4 ส่วนงาน ได้แก่

1. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. งานด้านกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
3. งานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
4. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ใช้การวัดแบบมาตราลิกิร์ต (Likert Scale) โดยใช้รูปแบบของมาตราวัดแบบอัตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับตามเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

<u>ความพึงพอใจ</u>	<u>คะแนน</u>	
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือทำโดยการนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภวาริชภูมิ จำนวน 30 ราย มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) (0.9) อยู่ในเกณฑ์น่าเชื่อถือระดับมาก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องและจัดชุดแบบสอบถามให้พร้อม จำนวน 400 ชุด
2. ทำการชี้แจงและทำความเข้าใจเนื้อหาให้กับทีมงานที่ลงเก็บข้อมูลภาคสนามเกี่ยวกับรายละเอียดต่างๆ ให้เข้าใจตรงกัน
3. นำแบบสอบถามไปแจกตามกลุ่มเป้าหมาย คือประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอลำดัก จังหวัดสกลนคร ตามที่ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างไว้เรียบร้อยแล้วข้างต้น โดยลงเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 23 - 26 ตุลาคม 2564
4. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน มีความสมบูรณ์ถูกต้อง
5. จัดชุดเอกสารแบบสอบถามตามจำนวนหมายเลขที่ของแบบสอบถาม เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลวิจัยครบตามจำนวนแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเหล่านั้นมากำหนดเข้ารหัสทางโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผลหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อให้ทราบผลการวิจัยโดยภาพรวมจากกลุ่มประชากรที่เป็นตัวแทนของการวิจัยครั้งนี้ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางในบทที่ 4

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลที่แปลผลได้ตามจริง
2. เกี่ยวกับข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอลำดัก จังหวัดสกลนคร โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีเกณฑ์การให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2532 : 111)

เกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย

4.50 – 5.00

3.50 – 4.49

2.50 – 3.49

1.50 – 2.49

1.00 – 1.49

ระดับความพึงพอใจ

มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

มีระดับความพึงพอใจมาก

มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

มีระดับความพึงพอใจน้อย

มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร” ประจำปี 2564 ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และช่องทางข้อมูลข่าวสาร

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และช่องทางข้อมูลข่าวสาร โดยแจกแจงจำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	189	47.3
หญิง	211	52.7
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 ส่วนเพศชาย จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	15	3.8
21 – 30 ปี	28	7.0
31 – 40 ปี	85	21.2
41 – 50 ปี	132	33.0
51 – 60 ปี	120	30.0
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	40	10.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	95	23.8
สมรส	290	72.5
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	15	3.7
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 รองลงมาคือสถานภาพโสด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 และสถานภาพ หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	187	46.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	106	26.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	66	16.5
อนุปริญญา / ปวส.	14	3.5
ปริญญาตรี	25	6.2
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 14 คิดเป็นร้อยละ 3.5 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	8	2.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	0.5
รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร	249	62.2
พนักงานจ้างบริษัทเอกชน	6	1.5
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	92	23.0
นักเรียน/นักศึกษา	28	7.0
อื่นๆ	15	3.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป/เกษตรกร มากที่สุด จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 พนักงานจ้างบริษัทเอกชน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 อาชีพอื่นๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	184	46.0
5,001 – 10,000 บาท	96	24.0
10,001 – 15,000 บาท	38	9.5
15,001 – 20,000 บาท	42	10.5
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	40	10.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 รายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และรายได้มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งต่อปีที่มาใช้บริการ ตามสถานการณ์โควิด-19

จำนวนครั้งต่อปีที่มาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปีละครั้ง	189	47.3
2 – 3 ครั้งต่อปี	138	34.5
4 - 5 ครั้งต่อปี	20	5.0
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	53	13.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยมาใช้บริการ ปีละครั้ง 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 ใช้บริการ 2-3 ครั้งต่อปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 มากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 และ 4-5 ครั้งต่อปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน (ความถี่) ของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน	ค่าความถี่
หนังสือพิมพ์ / วิทยู	-
ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ	20
ผู้นำชุมชน / กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน	365
อินเทอร์เน็ต / เว็บไซต์ของหน่วยงาน	27
เจ้าหน้าที่ / พนักงานของ อบต.	156
แผ่นพับ / ใบปลิว/ หนังสือทางราชการ	5
เพื่อนบ้านแนะนำบอกต่อ	130
อื่นๆ	45

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับรู้ข้อมูลข่าวสารในการประชาสัมพันธ์ต่างๆ ซึ่งมีค่าความถี่ ได้แก่ รับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านผู้นำชุมชน / กำนัน/ ผู้ใหญ่บ้าน มากที่สุด จำนวน 340 ครั้ง เจ้าหน้าที่/พนักงานของ อบต. จำนวน 31 ครั้ง ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ จำนวน 12 ครั้ง เพื่อนบ้านแนะนำบอกต่อ จำนวน 29 ครั้ง แผ่นพับ/ใบปลิว/ หนังสือทางราชการ จำนวน 10 ครั้ง อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ของหน่วยงาน จำนวน 95 ครั้ง และอื่นๆ จำนวน 21 ครั้ง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ผู้วิจัยได้นำคำตอบจาก แบบสอบถามมาวิเคราะห์ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางดังต่อไปนี้

ส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ได้กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจทั้ง 4 ส่วนงาน ได้แก่

1. งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. งานบริการด้านกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
3. งานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
4. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของส่วนงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.77	มากที่สุด
1.1) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.55	0.75	มากที่สุด
1.2) มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.68	0.85	มากที่สุด
1.3) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.78	มากที่สุด
1.4) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.78	0.74	มากที่สุด
1.5) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.69	0.70	มากที่สุด
1.6) มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง	4.58	0.64	มากที่สุด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.25	มากที่สุด
2.1) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	4.84	0.89	มากที่สุด
2.2) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสายหรือเอกสาร	4.77	0.70	มากที่สุด
2.3) มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.65	0.52	มากที่สุด
2.4) มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.79	0.63	มากที่สุด
2.5) มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.80	0.66	มากที่สุด
2.6) เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	4.77	0.53	มากที่สุด
2.7) มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.65	0.52	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.86	มากที่สุด
3.1) เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	4.88	0.74	มากที่สุด
3.2) เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.78	0.78	มากที่สุด
3.3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.68	0.88	มากที่สุด
3.4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.76	0.72	มากที่สุด
3.5) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	0.67	มากที่สุด
3.6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.66	0.70	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.82	มากที่สุด
4.1) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.66	0.62	มากที่สุด

4.2) สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.77	0.59	มากที่สุด
4.3) สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.69	0.77	มากที่สุด
4.4) การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.81	0.82	มากที่สุด
4.5) ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.75	0.62	มากที่สุด
งานส่วนที่ 1 รวมความพึงพอใจ	4.73	0.72	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อส่วนงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$)

2. งานบริการด้านกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของส่วนงานด้านกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

งานบริการด้านกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.84	มากที่สุด
1.1) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.84	0.68	มากที่สุด
1.2) มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.77	0.62	มากที่สุด
1.3) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.79	มากที่สุด
1.4) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	4.67	0.79	มากที่สุด
1.5) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.75	0.70	มากที่สุด
1.6) มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง	4.67	0.69	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.88	มากที่สุด
2.1) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.75	0.87	มากที่สุด
2.2) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสายหรือเอกสาร	4.76	0.86	มากที่สุด
2.3) มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.75	0.75	มากที่สุด
2.4) มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.69	0.68	มากที่สุด
2.5) มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.75	0.68	มากที่สุด
2.6) เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	4.68	0.78	มากที่สุด

2.7) มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.78	0.70	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.78	มากที่สุด
3.1) เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	4.76	0.85	มากที่สุด
3.2) เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.75	0.72	มากที่สุด
3.3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.75	0.68	มากที่สุด
3.4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.69	0.71	มากที่สุด
3.5) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	0.57	มากที่สุด
3.6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.79	0.73	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.74	มากที่สุด
4.1) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.68	0.64	มากที่สุด
4.2) สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.69	0.85	มากที่สุด
4.3) สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.77	0.64	มากที่สุด
4.4) การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.87	0.63	มากที่สุด
4.5) ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.71	0.74	มากที่สุด
งานที่ส่วนที่ 2 รวมความพึงพอใจ	4.74	0.84	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อส่วนงานด้านกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$)

3. งานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของงานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

งานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.87	มากที่สุด
1.1) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.68	0.65	มากที่สุด
1.2) มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.77	0.75	มากที่สุด
1.3) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.76	มากที่สุด
1.4) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.85	0.76	มากที่สุด
1.5) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.81	0.81	มากที่สุด
1.6) มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง	4.80	0.83	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.68	มากที่สุด
2.1) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	4.78	0.76	มากที่สุด
2.2) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสายหรือเอกสาร	4.76	0.74	มากที่สุด
2.3) มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.81	0.68	มากที่สุด

2.4) มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.70	0.88	มากที่สุด
2.5) มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.75	0.69	มากที่สุด
2.6) เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	4.70	0.76	มากที่สุด
2.7) มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.75	0.83	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.68	มากที่สุด
3.1) เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	4.77	0.67	มากที่สุด
3.2) เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.69	0.72	มากที่สุด
3.3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.82	0.51	มากที่สุด
3.4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.76	0.86	มากที่สุด
3.5) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.71	0.74	มากที่สุด
3.6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.75	0.71	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.85	มากที่สุด
4.1) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.78	0.59	มากที่สุด
4.2) สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.69	0.73	มากที่สุด
4.3) สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.71	0.63	มากที่สุด
4.4) การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.77	0.62	มากที่สุด
4.5) ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.69	0.81	มากที่สุด
งานส่วนที่ 3 รวมความพึงพอใจ	4.75	0.77	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อส่วนงานบริการด้านการส่งเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$)

4. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.76	มากที่สุด
1.1) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.76	0.86	มากที่สุด
1.2) มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.75	0.64	มากที่สุด
1.3) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.72	มากที่สุด
1.4) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.75	0.84	มากที่สุด
1.5) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.69	0.65	มากที่สุด
1.6) มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง	4.76	0.72	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.84	มากที่สุด
2.1) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	4.75	0.89	มากที่สุด
2.2) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสายหรือเอกสาร	4.75	0.64	มากที่สุด
2.3) มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.75	0.75	มากที่สุด
2.4) มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.69	0.63	มากที่สุด

2.5) มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.77	0.76	มากที่สุด
2.6) เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	4.81	0.51	มากที่สุด
2.7) มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.80	0.59	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.40	มากที่สุด
3.1) เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	4.76	0.49	มากที่สุด
3.2) เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.77	0.67	มากที่สุด
3.3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.71	0.54	มากที่สุด
3.4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.82	0.57	มากที่สุด
3.5) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	0.55	มากที่สุด
3.6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.70	0.56	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.68	มากที่สุด
4.1) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.85	0.83	มากที่สุด
4.2) สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.81	0.65	มากที่สุด
4.3) สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.82	0.87	มากที่สุด
4.4) การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.79	0.61	มากที่สุด
4.5) ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.78	0.73	มากที่สุด
งานส่วนที่ 4 รวมความพึงพอใจ	4.77	0.77	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อส่วนงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$)

สรุปผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับคะแนนความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้าน

คุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้าน	$\bar{X}$	เต็ม 100 คะแนน	ระดับความ พึงพอใจ
1. งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.74	94.8	มากที่สุด
1.1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.68	93.6	มากที่สุด
1.2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.55	91.0	มากที่สุด
1.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	93.6	มากที่สุด
1.4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	95.6	มากที่สุด
2. งานบริการด้านกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	4.74	94.8	มากที่สุด
2.1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.68	93.6	มากที่สุด
2.2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	91.2	มากที่สุด
2.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	93.6	มากที่สุด
2.4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	95.6	มากที่สุด
3. งานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ผู้พิการ และ ผู้ป่วยเอดส์	4.75	95.0	มากที่สุด
3.1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.77	95.4	มากที่สุด
3.2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.68	93.6	มากที่สุด
3.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	95.4	มากที่สุด
3.4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	93.8	มากที่สุด
4. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.77	95.4	มากที่สุด
4.1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.75	95.0	มากที่สุด
4.2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	95.2	มากที่สุด
4.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	95.0	มากที่สุด
4.4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	95.4	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ส่วนงาน	4.75	95.0	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอกำแพงแก้ว จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95 ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อประเมินคะแนนความพึงพอใจในส่วนงานต่างๆ สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.6

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.8

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.0

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.4

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ” มีประเด็นในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.7 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 33.0 สถานภาพสมรส ร้อยละ 72.5 ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 46.8 อาชีพรับจ้างทั่วไป/เกษตรกร ร้อยละ 62.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท ร้อยละ 46.0 เคยมาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร เฉลี่ยปีละครั้ง ร้อยละ 47.3 และประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผ่านทางผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้านมากที่สุด ความถี่จำนวน 365 ครั้ง

ตอนที่ 2 สรุปผลความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

ผลสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการพบว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีเยี่ยม เมื่อประเมินความพึงพอใจในส่วนของการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีกรอบงานที่ประเมินทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการ

ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.6 เมื่อประเมินรายด้านมี รายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 93.6

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 91.0

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 93.6

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.6

2. งานบริการด้านกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่ง ปฏิกูล มีกรอบงานที่ประเมินทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.8 เมื่อประเมินรายด้านมี รายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 93.6

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 91.2

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 93.6

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.6

3. งานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและผู้ป่วยเอดส์ มีกรอบงานที่ประเมินทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.4

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 93.6

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.4

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 93.8

4. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีกรอบงานที่ประเมินทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.4 เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.0

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.2

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.0

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.4

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในการบริหารโดยภาพรวมอยู่ในระดับที่ดีเยี่ยม ได้แก่ งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานบริการด้านกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ และงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จากผลการวิจัยพบว่าการดำเนินงานการให้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม มีการวางแผนนโยบายให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนเป็นสำคัญ ตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง มีหลักความสม่ำเสมอ ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน การประเมินผลการให้บริการเกิดจากการวัดความพึงพอใจของประชาชนโดยตรงกระทำไดยาก จึงต้องใช้การประเมินผลการให้บริการมาช่วยซึ่งคำตอบที่ได้จะเป็นเครื่องบ่งบอกความพอใจของประชาชนได้ใกล้เคียง การประเมินผลการให้บริการต้องการให้รู้ถึงผลของการปฏิบัติงานในการให้บริการ การกำหนดแนวทางในการประเมินผลการให้บริการจะเป็นไปในเชิงปริมาณด้วยการเก็บข้อมูล สถิติการให้บริการนำมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นๆ ด้วย และเมื่อจะประเมินในเชิงคุณภาพก็จะหาข้อมูลด้วยการสอบถามความพอใจของผู้ใช้บริการหรือประชาชนด้วยแบบสอบถามหรือแบบสำรวจความคิดเห็นหลายแห่งใช้กล่องรับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์

การให้บริการที่ดีมีความจำเป็นและสำคัญต่อผู้บริหารเนื่องจากมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมากเพราะผู้บริหารถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและเทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบาย ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เช่น จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยจากคำดำนิติเตียนและคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป และจัดฝึกอบรม

บุคลากรให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่ให้เกิดผลสำเร็จพึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการต่อไป

5.4 ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร มีประเด็นข้อเสนอแนะต่างๆ จากประชาชนต่อองค์กร ดังต่อไปนี้

5.4.1 ประชาชนส่วนหนึ่งอยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวประจำชุมชนให้มีความโดดเด่นขึ้น เพื่อเป็นการสร้างรายได้ให้กับชุมชนต่อไปในอนาคต

5.4.2 ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 จำเป็นอย่างยิ่งที่ทางหน่วยงานภาครัฐต้องดูแลประชาชนอย่างใกล้ชิดมากขึ้น

5.4.3 ชุมชนบ้านนาถ่อน ต้องการให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม บริหารจัดการน้ำประปาให้เพียงพอต่อการใช้ โดยความคิดเห็นร้อยละ 75 ขอเสนอให้องค์การปรับปรุงและพัฒนาแก้ไขให้ชุมชนด้วย

5.4.4 ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการให้ทางองค์การ ได้จัดเสริมหลอดไฟฟ้าให้กับเกษตรกรมากขึ้น ได้แก่ ทางไปไร่ ไปนา เช่น การใช้หลอดไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ เป็นต้น

5.4.5 ชุมชนบ้านท่างามให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับไฟฟ้าถนน จากบ้านนาถ่อน ถึง บ้านท่างาม เนื่องจากกระยะทางดังกล่าว ในตอนกลางคืนมืดเกินไป อาจก่อให้เกิดอันตรายได้

5.4.6 จุดสามแยกทางเข้าบ้านนาถ่อนไปบ้านท่างาม อยากให้เพิ่มจุดไฟเตือนสัญญาณจราจร เนื่องจากเป็นทางโค้งของถนนสายหลัก อาจก่อให้เกิดอันตรายสำหรับผู้ขับขี่ที่ออกมาจากบ้านท่างามออกถนนใหญ่

บรรณานุกรม

- กระทรวงมหาดไทย (2545). ประกาศกำหนดขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล. คณะกรรมการกลาง พนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.).
- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร. (2564). สืบค้นจาก https://www.nongbuasimlocal.go.th/index/load_data/?doc=10106
- กุลชน ชนาพศร. (2530). **ประโยชน์และบริการ**. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขาวิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7.นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- กนกกรส โยยะลา. (2551). **การให้บริการด้านระบบสาธารณสุขปโภคพื้นฐานเทศบาลตำบลตระการพืชผล อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. (2559). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา**. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- จิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2555). **การพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในจังหวัดสกลนคร**. สืบค้นข้อมูลทางเว็บไซต์ <http://doi.nrct.go.th>.
- ชรีณี เดชจันดา. (2535). **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดกากอุตสาหกรรม แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย, สาขาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชัดชัย รัตนะพันธ์ และคณะ. (2562). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตาลเนิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- ชัดชัย รัตนะพันธ์ และคณะ. (2562). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองแวงใต้ อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดสกลนคร**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- ชัดชัย รัตนะพันธ์ และคณะ. (2563). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.

- ดวงตา สราญรมย์ และคณะ. (2557). โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2557. ปทุมธานี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ธีรภักดี นวรัตน์ ณ อรุณยา. (2549). การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- น้ำสิน เทียมแก้ว. (2556). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ฝ่ายบริหารทั่วไป. (2556). การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรม จังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555. หนองบัวลำภู: สำนักงานวัฒนธรรม จังหวัดหนองบัวลำภู.
- เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และ อารดา ลิขิตวัฒน์. (2557). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอกวนขนุน จังหวัดพัทลุง. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้ ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน.
- สุนทร จันทนนท์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครยะลาที่มีต่อการบริหารงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครยะลา. วิทยานิพนธ์ สาขาการปกครองส่วนท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- สุนารี แสนพุก. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาภูมิราชวิทยาลัย.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สมชาติ กิจขรรจง. (2543). ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : ธีระป้อมวรรณกรรม.
- สรนันท์ อนุชน. (2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ ที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. วารสารพยาบาลทหารบก. 14(3), 1.
- เสรี วรพงษ์. (2558). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนคร อ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2559). การสำรวจความคิดเห็นของ
ประชาชน (Citizen Surveys) ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี.
 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอสว่างแดนดิน. (2563). องค์การบริหารส่วนตำบลธาตุทอง อำเภอ
 สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร.
- ปลายฝัน สุขารมย์. (2534). **สร้างบริการให้เป็นเลิศ.** กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอช เอ็น
 การพิมพ์.
- พระมหาเดชนันท์ สิทธาภิภู (ผกา). (2554). **ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาล**
ตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์
 มหบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการ ด้านโครงสร้าง**
พื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552-2553. สารนิพนธ์รัฐ
 ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
 ศาสตร์.
- ศิริวรรณ จุลแก้ว, โสภิน สุตะสะอาด และชัชฎาภรณ์ บุญชูวงศ์. (2556). **คุณภาพการให้บริการของ**
เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารเทคโนโลยี ภาคใต้, 6(2), 61-68.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์มและ
 ไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัท ธรรม
 สาร จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **การบริหารเชิงกลยุทธ์.** กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสัจจกัณฑ์**
4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์
 มหบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- Best, J. W. & Kahn, J. V. (1993). **Research in Education.** (3 rd ed.). Englewood Cliffs, New
 Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, Philip. (1997). **Marketing management : analysis, planning, implementation and**
control. 9th ed. New Jersey :A simon & Schuster Company.
- Cronbach, L. J. (1990). **Essentials of psychological testing.** (5 th ed.). New York: Harper &
 Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม



ชุดที่

แบบสอบถามวิจัยเรื่อง
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม
อำเภอลำดัก จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอลำดัก จังหวัดสกลนคร เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน โดยข้อมูลของท่านจะนำเสนอโดยภาพรวมเท่านั้น คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือมาช่วยท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอลำดัก จังหวัดสกลนคร ได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ในการตอบแบบสอบถาม ขอให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ทุกข้อมูลมีความสำคัญต่อการนำผลไปใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติ และเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอลำดัก จังหวัดสกลนคร เป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด

ขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดทำเครื่องหมาย/ลงใน () หน้าข้อความเป็นคำตอบของท่าน เพียงข้อเดียว)

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ () 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี () 2. 21 – 30 ปี
() 3. 31 – 40 ปี () 4. 41 – 50 ปี
() 5. 51 – 60 ปี () 6. มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ () 1. โสด () 2. สมรส
() 3. หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
() 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. () 4. อนุปริญญา/ ปวส.
() 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ () 1. รับราชการ / พนักงานของรัฐ () 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() 3. รับจ้างทั่วไป/ เกษตรกร () 4. พนักงานจ้างบริษัทเอกชน
() 5. ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย () 6. นักเรียน / นักศึกษา
() 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน () 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท () 2. 5,001 – 10,000 บาท
() 3. 10,001 – 15,000 บาท () 4. 15,001 – 20,000 บาท
() 5. มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป
7. โดยเฉลี่ยท่านมาติดต่อกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม บ่อยแค่ไหน
() ปีละครั้ง () 2 – 3 ครั้งต่อปี () 4 – 5 ครั้งต่อปี () มากกว่า 6 ครั้งต่อปี
9. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบล จากสื่อใดมากที่สุด (มากกว่า 1 ข้อ)
() หนังสือพิมพ์/ วิทยุ () เจ้าหน้าที่/ พนักงานของ อบต.
() ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ () แผ่นพับ/ ใบปลิว / หนังสือทางราชการ
() ผู้นำชุมชน / กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน () เพื่อนบ้านแนะนำบอกต่อ
() อินเทอร์เน็ต / เว็บไซต์ของหน่วยงาน () อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวส้ม อ.คำตาก้า

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

โปรดใส่ตัวเลข (5, 4, 3, 2, 1) ลงในช่องที่กำหนดให้ ตามระดับความพึงพอใจ

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	กรอกตัวเลขระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน			
		โครงสร้างพื้นฐาน	ขยะมูลฝอย	สงเคราะห์	สาธารณสุข
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน				
	2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ				
	3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ				
	4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน				
	5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ				
	6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง				
ด้านช่องทางการให้บริการ					
	1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ				
	2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร				
	3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง				
	4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ				
	5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ				
	6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก				
	7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพเรียบร้อย แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม				
	2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่				
	3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการให้บริการ				
	4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ				
	5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ				

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	กรอกตัวเลขระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน			
		โครงสร้างพื้นฐาน	ขยะมูลฝอย	สงเคราะห์	สาธารณสุข
	6. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ				
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
	1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ				
	2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ				
	3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด				
	4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ				
	5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย				

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

.....

.....

.....

.....

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ภาคผนวก ข.

แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวส้ม

แผนพัฒนาท้องถิ่น ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕)



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม
อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

แผนพัฒนาท้องถิ่น ๕ ปี
(พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๖๕)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม
อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

ส่วนที่ ๑ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลหนองบัวลิม ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของจังหวัดสกลนคร อยู่ห่างจากจังหวัดสกลนคร เป็นระยะทางประมาณ ๓๐๐ กิโลเมตร และอยู่ห่างจากอำเภอคำตากล้า ตามแนวถนนสายทางหลวงชนบทสายคำตากล้า – ท่าก้อน เป็นระยะทางประมาณ ๑๒ กิโลเมตร พื้นที่ตำบลหนองบัวลิม ประมาณ ๘๖.๕ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๕๔,๐๖๒.๕๐ ไร่ โดยมีอาณาเขตติดต่ออำเภออื่น ดังนี้

ทิศเหนือ	จรด ตำบลท่ากกแดง, ตำบลหนองทุ่ม	อำเภอเซกา	จังหวัดบึงกาฬ
ทิศตะวันออก	จรด เขตตำบลท่าก้อน	อำเภออากาศอำนวย	จังหวัดสกลนคร
ทิศใต้	จรด เขตตำบลแฮด	อำเภอคำตากล้า	จังหวัดสกลนคร
ทิศตะวันตก	จรด เขตตำบลคำตากล้า	อำเภอคำตากล้า	จังหวัดสกลนคร

๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปของตำบลหนองบัวลิม มีลักษณะเป็นลูกคลื่นลอนลาดเล็กน้อยถึงที่ราบอยู่สูงกว่าระดับน้ำทะเลโดยเฉลี่ย ประมาณ ๒๐๐ เมตร มีภาพเป็นป่าปนไร่ ป่าส่วนใหญ่เป็นพวกป่าแดงโปร่ง มีไม้เต็ง ไม้รัง ไม้พลวง พื้นที่ตอนทางทิศเหนือเป็นที่ราบลุ่มริมแม่น้ำสงคราม เหมาะแก่การเพาะปลูก แต่ในปีไหนน้ำมากก็จะทำให้เกิดน้ำท่วมส่งผลให้ผลผลิตทางการเกษตรได้รับความเสียหายเป็นประจำ

๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

ภูมิอากาศของตำบลหนองบัวลิม จัดอยู่ในประเภทอากาศแบบฝนเมืองร้อนเฉพาะฤดูหรือแบบทุ่งหญ้าเมืองร้อน ในฤดูฝน (ประมาณเดือนพฤษภาคมถึงตุลาคม) จะมีอากาศชุ่มชื้นและมีฝนตกชุกตลอดฤดู แต่ในฤดูแล้ง (ประมาณเดือนพฤศจิกายนถึงกุมภาพันธ์) จะมีอากาศหนาวจัดและมีหมอกหนาในตอนเช้า ส่วนในฤดูร้อนอากาศจะร้อนจัดและแห้งแล้ง

๑.๔ ลักษณะของดิน

ดินในพื้นที่ของตำบลหนองบัวลิม เป็นดินที่มีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ ดินส่วนใหญ่เป็นดินปนทราย ซึ่งมีโครงสร้างไม่คงทน เมื่อมีฝนตกทำให้เกิดการกัดกร่อนของผิวดินสูง เป็นเหตุให้ดินถูกน้ำชะล้างสารอาหาร และสิ่งที่มีประโยชน์ต่อพืชไปหมด การปรับปรุงดินทำได้ค่อนข้างยาก เพราะการใส่ปุ๋ยเพียงอย่างเดียวยังไม่เพียงพอ จะต้องดูแลเรื่องการชลประทาน และการจัดการบำรุงรักษาดินไปพร้อมๆ กันด้วยการใช้ประโยชน์จากดินในพื้นที่ของตำบลหนองบัวลิม จะใช้ในการทำเกษตรกรรม เช่น ทำนา ทำไร่ และการปลูกสัตว์ ส่วนที่เหลือใช้เป็นที่อยู่อาศัย และเป็นที่รกร้างว่างเปล่า

๑.๕ ลักษณะของน้ำ

ตำบลหนองบัวลิมนอกจากอาศัยน้ำในการอุปโภค บริโภคและใช้ในการทำการเกษตรกรรมแล้ว ยังมีแหล่งน้ำที่สำคัญ คือ

(๑) ลำน้ำสงคราม เป็นน้ำที่มีขนาดค่อนข้างใหญ่มีปริมาณน้ำมาก ต้นน้ำเกิดที่บริเวณพื้นที่ของอำเภอส่องดาว (เทือกเขาภูพาน) ไหลผ่านอำเภอสว่างแดนดิน อำเภอบ้านม่วง อำเภอคำตากล้า อำเภออากาศอำนวย แล้วไหลลงสู่แม่น้ำโขงที่อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม

(๒) หนองหลวง เป็นหนองน้ำขนาดใหญ่อยู่บริเวณบ้านเพี้ย, เพี้ยใต้ และบ้านโพนก่อ

(๓) ห้วยโนน เป็นลำน้ำที่ไหลมาจากอำเภอยางชุมน้อย แล้วไหลลงสู่แม่น้ำสงคราม บริเวณบ้านปากโนน ตำบลหนองบัวลิม

(๔) ห้วยก้านเหลือง เป็นลำน้ำที่ไหลมาจากตำบลแพด ไหลลงสู่ห้วยโนน บริเวณบ้านโพธิ์ชัย ตำบลหนองบัวลิม

๑.๖ ลักษณะของไม้และป่าไม้

ตำบลหนองบัวลิม มีป่าไม้อยู่ในเขตป่าสงวนดงคำกั้ง ซึ่งเป็นป่าไม้เบญจพรรณ มีไม้แดง ไม้เต็ง ไม้รัง ฯลฯ

๒. ด้านการเมือง/การปกครอง

๒.๑ เขตการปกครอง

ตำบลหนองบัวลิม มีทั้งหมด ๑๖ หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ ๑ บ้านหนองบัวลิม	นายสังพงษ์ นพแก้ว	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๒ บ้านโคกทรายขาว	นางวิทยา บุคำ	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๓ บ้านนาถ่อน	นายสมศักดิ์ โพธิ์ชัย	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๔ บ้านท่างาม	นายคำภา แก้วศรีจันทร์	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๕ บ้านปากโนน	นายประพันธ์ กลางสุพรรณ	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๖ บ้านเพ็ญ	นายวิรัตน์ แก้วดวงดี	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๗ บ้านโพนก่อ	นายทองแดง พรหมเลิศ	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๘ บ้านดอนดี	นายวิมานทอง กะนะฮาด	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๙ บ้านหนองผามะเรือ	นายบุญโฮม ทองอิน	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๑๐ บ้านโพธิ์ชัย	นายฉวีพรรณ พวงเงิน	ตำแหน่ง กำนันตำบลหนองบัวลิม
หมู่ที่ ๑๑ บ้านปึงบูรพา	นายประชา ทับบุญ	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๑๒ บ้านหนองบัวใต้	นายเรวัต แคนนาบัว	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๑๓ บ้านหัวนาคำ	นายอริช จาดฮามรถ	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๑๔ บ้านเพ็ญใต้	นายวิไลมา สุริวงค์	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๑๕ บ้านท่าสาวเฒ่า	นายโยธิน จันทร์ชัยภูมิ	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๑๖ บ้านนาถ้อม	นายสนิท เสนาศรี	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน

๒.๒ การเลือกตั้ง

ตำบลหนองบัวลิม มีการเลือกตั้งที่ผ่านมา ดังนี้

- (๑) การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ส.ส.) เมื่อวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๒
- (๒) การเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภา (ส.ว.) เมื่อวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๕๗
- (๓) การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)
เมื่อวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๕๕ นายก อบจ. เมื่อวันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๕๕
- (๔) การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
เมื่อวันที่ ๓๗ ตุลาคม ๒๕๕๖

หน้าที่ ๕

๓. ประชากร

๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตำบลหนองบัวลิม แบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๓๖ หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ประชากรชาย	ประชากรหญิง	รวม
๑	บ้านหนองบัวลิม	๓๔๒ ✓	๒๔๓ ✓	๒๐๗ ✓	๔๕๐
๒	บ้านโคกทรายขาว	๒๗๒	๓๗๐ /	๓๘๓ ✓	๗๕๓
๓	บ้านนาถ่อน	๒๘๕	๔๐๓	๓๘๕	๗๘๘
๔	บ้านท่างาม	๒๐๔	๒๖๕	๒๘๒	๕๔๗
๕	บ้านปากโนน	๓๐๗	๓๘๘	๓๘๘	๗๗๖
๖	บ้านเพี้ย	๓๓๕	๓๕๒	๒๐๓	๕๕๕
๗	บ้านโพนก่อ	๓๕๐	๒๘๓	๓๒๒	๖๐๕
๘	บ้านดอนทิว	๓๖๓	๒๗๗	๒๗๔	๕๕๑
๙	บ้านหนองผานเรือ	๓๒๘	๓๔๘	๓๔๐	๖๘๘
๑๐	บ้านโพธิ์ชัย	๒๐๕	๓๒๖ ✓	๓๓๓ ✓	๖๕๙
๑๑	บ้านปึงบูรพา	๒๐๓	๒๖๔	๒๔๕	๕๐๙
๑๒	บ้านหนองบัวใต้	๓๘๒	๒๗๘ ✓	๒๘๒ ✓	๕๖๐
๑๓	บ้านหัวนาคำ	๓๙๐	๓๓๕ ✓	๓๓๖ ✓	๖๗๑
๑๔	บ้านเพี้ยไค้	๓๐๒	๒๓๓	๒๖๒	๔๙๕
๑๕	บ้านท่าสาวเอ้	๒๐๐	๓๐๓	๒๗๕	๕๗๘
๓๖	บ้านนาถ้อย	๓๓๗	๒๔๓	๒๕๒	๔๙๕

ข้อมูล ณ วันที่ พฤษภาคม ๒๕๖๒ ครัวเรือน ๒,๙๘๕ ครัวเรือน ชาย ๔,๓๐๐ คน หญิง ๔,๓๐๓ คน

รวมประชากรทั้งหมด ๘,๖๐๓ คน

๓.๒ ช่วงอายุและจำนวนประชากร

อายุ	ชาย	หญิง	รวม	อายุ	ชาย	หญิง	รวม
น้อยกว่า ๓ ปี	๒๘	๓๗	๖๕	๒๐ ปี	๕๒	๕๖	๑๐๘
๓ ปี	๖๐	๕๗	๑๑๗	๒๑ ปี	๕๗	๓๗	๙๖
๔ ปี	๕๕	๕๗	๑๑๒	๒๒ ปี	๗๘	๖๘	๑๔๖
๕ ปี	๖๕	๖๖	๑๓๑	๒๓ ปี	๕๗	๖๐	๑๑๗
๖ ปี	๖๘	๖๖	๑๓๔	๒๔ ปี	๖๘	๖๕	๑๓๓
๗ ปี	๘๓	๖๑	๑๔๔	๒๕ ปี	๖๘	๘๔	๑๕๒
๘ ปี	๕๗	๖๑	๑๑๘	๒๖ ปี	๗๗	๘๔	๑๖๑
๙ ปี	๖๗	๗๕	๑๔๒	๒๗ ปี	๘๑	๗๑	๑๕๒
๑๐ ปี	๕๘	๕๘	๑๑๖	๒๘ ปี	๘๔	๘๒	๑๖๖
๑๑ ปี	๕๒	๗๗	๑๒๙	๒๙ ปี	๘๕	๗๖	๑๖๑
๑๒ ปี	๘๐	๖๗	๑๔๗	๓๐ ปี	๗๒	๗๘	๑๕๐
๑๓ ปี	๗๑	๖๗	๑๓๘	๓๑ ปี	๘๖	๗๖	๑๖๒
๑๔ ปี	๘๐	๕๕	๑๓๕	๓๒ ปี	๗๗	๘๑	๑๕๘
๑๕ ปี	๗๖	๕๗	๑๓๓	๓๓ ปี	๑๐๕	๘๑	๑๘๖
๑๖ ปี	๗๒	๗๒	๑๔๔	๓๔ ปี	๗๗	๘๔	๑๖๑
๑๗ ปี	๗๒	๖๓	๑๓๕	๓๕ ปี	๗๗	๘๓	๑๖๐
๑๘ ปี	๕๕	๗๐	๑๒๕	๓๖ ปี	๗๕	๘๗	๑๖๒
๑๙ ปี	๕๘	๖๖	๑๒๔	๓๗ ปี	๘๔	๖๗	๑๕๑
๒๐ ปี	๕๗	๗๖	๑๓๓	๓๘ ปี	๗๗	๗๘	๑๕๕
๒๑ ปี	๗๖	๗๑	๑๔๗	๓๙ ปี	๗๗	๗๘	๑๕๕

อายุ	ชาย	หญิง	รวม	อายุ	ชาย	หญิง	รวม
๑๐ ปี	๗๙	๗๘	๑๕๗	๒๐ ปี	๗๒	๒๗	๙๙
๑๑ ปี	๘๕	๗๖	๑๖๑	๒๑ ปี	๒๕	๓๔	๕๙
๑๒ ปี	๒๙	๗๔	๑๐๓	๒๒ ปี	๓๔	๔๑	๗๕
๑๓ ปี	๗๓	๖๗	๑๔๐	๒๓ ปี	๓๗	๒๓	๖๐
๑๔ ปี	๖๖	๖๐	๑๒๖	๒๔ ปี	๒๘	๓๘	๖๖
๑๕ ปี	๖๓	๖๗	๑๓๐	๒๕ ปี	๑๘	๒๘	๔๖
๑๖ ปี	๕๙	๕๕	๑๑๔	๒๖ ปี	๒๓	๒๖	๔๙
๑๗ ปี	๕๓	๖๑	๑๑๔	๒๗ ปี	๒๗	๒๒	๔๙
๑๘ ปี	๕๘	๕๕	๑๐๓	๒๘ ปี	๑๘	๑๗	๓๕
๑๙ ปี	๕๙	๕๐	๑๐๙	๒๙ ปี	๑๖	๑๘	๓๔
๒๐ ปี	๕๙	๕๑	๑๑๐	๓๐ ปี	๒๓	๒๓	๔๖
๒๑ ปี	๕๒	๕๓	๑๐๕	๓๑ ปี	๑๐	๒๐	๓๐
๒๒ ปี	๕๘	๕๘	๑๑๖	๓๒ ปี	๑๒	๑๗	๒๙
๒๓ ปี	๕๑	๕๕	๑๐๖	๓๓ ปี	๑๔	๑๕	๒๙
๒๔ ปี	๕๘	๕๐	๑๐๘	๓๔ ปี	๑๑	๑๖	๒๗
๒๕ ปี	๒๗	๓๕	๖๒	๓๕ ปี	๑๓	๑๖	๒๙
๒๖ ปี	๒๕	๓๒	๕๗	๓๖ ปี	๖	๑๕	๒๑
๒๗ ปี	๓๓	๓๘	๗๑	๓๗ ปี	๙	๑๗	๒๖
๒๘ ปี	๒๑	๓๓	๕๔	๓๘ ปี	๗	๗	๑๔
๒๙ ปี	๒๗	๒๘	๕๕	๓๙ ปี	๗	๘	๑๕

หน้าที ๗

อายุ	ชาย	หญิง	รวม	อายุ	ชาย	หญิง	รวม
๘๐ ปี	๓	๒	๕	๙๓ ปี	๐	๐	๐
๘๑ ปี	๓	๗	๑๐	๙๒ ปี	๐	๑	๑
๘๒ ปี	๒	๘	๑๐	๙๑ ปี	๐	๑	๑
๘๓ ปี	๒	๕	๗	๙๐ ปี	๑	๐	๑
๘๔ ปี	๐	๕	๕	๘๙ ปี	๐	๐	๐
๘๕ ปี	๒	๒	๔	๘๘ ปี	๐	๐	๐
๘๖ ปี	๐	๓	๓	๘๗ ปี	๐	๐	๐
๘๗ ปี	๔	๒	๖	๘๖ ปี	๐	๐	๐
๘๘ ปี	๑	๒	๓	๘๕ ปี	๐	๐	๐
๘๙ ปี	๐	๐	๐	๘๔ ปี	๐	๐	๐
๙๐ ปี	๐	๑	๑	๘๓ ปี	๐	๐	๐
				๘๒ ปี	๐	๐	๐
				๘๑ ปี	๐	๐	๐
				๘๐ ปี	๐	๐	๐
				๗๙ ปี	๐	๐	๐
				๗๘ ปี	๐	๐	๐
				๗๗ ปี	๐	๐	๐
				๗๖ ปี	๐	๐	๐
				๗๕ ปี	๐	๐	๐
				๗๔ ปี	๐	๐	๐
				๗๓ ปี	๐	๐	๐
				๗๒ ปี	๐	๐	๐
				๗๑ ปี	๐	๐	๐
				๗๐ ปี	๐	๐	๐
				๖๙ ปี	๐	๐	๐
				๖๘ ปี	๐	๐	๐
				๖๗ ปี	๐	๐	๐
				๖๖ ปี	๐	๐	๐
				๖๕ ปี	๐	๐	๐
				๖๔ ปี	๐	๐	๐
				๖๓ ปี	๐	๐	๐
				๖๒ ปี	๐	๐	๐
				๖๑ ปี	๐	๐	๐
				๖๐ ปี	๐	๐	๐
				๕๙ ปี	๐	๐	๐
				๕๘ ปี	๐	๐	๐
				๕๗ ปี	๐	๐	๐
				๕๖ ปี	๐	๐	๐
				๕๕ ปี	๐	๐	๐
				๕๔ ปี	๐	๐	๐
				๕๓ ปี	๐	๐	๐
				๕๒ ปี	๐	๐	๐
				๕๑ ปี	๐	๐	๐
				๕๐ ปี	๐	๐	๐
				๔๙ ปี	๐	๐	๐
				๔๘ ปี	๐	๐	๐
				๔๗ ปี	๐	๐	๐
				๔๖ ปี	๐	๐	๐
				๔๕ ปี	๐	๐	๐
				๔๔ ปี	๐	๐	๐
				๔๓ ปี	๐	๐	๐
				๔๒ ปี	๐	๐	๐
				๔๑ ปี	๐	๐	๐
				๔๐ ปี	๐	๐	๐
				๓๙ ปี	๐	๐	๐
				๓๘ ปี	๐	๐	๐
				๓๗ ปี	๐	๐	๐
				๓๖ ปี	๐	๐	๐
				๓๕ ปี	๐	๐	๐
				๓๔ ปี	๐	๐	๐
				๓๓ ปี	๐	๐	๐
				๓๒ ปี	๐	๐	๐
				๓๑ ปี	๐	๐	๐
				๓๐ ปี	๐	๐	๐
				๒๙ ปี	๐	๐	๐
				๒๘ ปี	๐	๐	๐
				๒๗ ปี	๐	๐	๐
				๒๖ ปี	๐	๐	๐
				๒๕ ปี	๐	๐	๐
				๒๔ ปี	๐	๐	๐
				๒๓ ปี	๐	๐	๐
				๒๒ ปี	๐	๐	๐
				๒๑ ปี	๐	๐	๐
				๒๐ ปี	๐	๐	๐
				๑๙ ปี	๐	๐	๐
				๑๘ ปี	๐	๐	๐
				๑๗ ปี	๐	๐	๐
				๑๖ ปี	๐	๐	๐
				๑๕ ปี	๐	๐	๐
				๑๔ ปี	๐	๐	๐
				๑๓ ปี	๐	๐	๐
				๑๒ ปี	๐	๐	๐
				๑๑ ปี	๐	๐	๐
				๑๐ ปี	๐	๐	๐
				๙ ปี	๐	๐	๐
				๘ ปี	๐	๐	๐
				๗ ปี	๐	๐	๐
				๖ ปี	๐	๐	๐
				๕ ปี	๐	๐	๐
				๔ ปี	๐	๐	๐
				๓ ปี	๐	๐	๐
				๒ ปี	๐	๐	๐
				๑ ปี	๐	๐	๐
				๐ ปี	๐	๐	๐
				รวม	๕,๒๖๖	๕,๒๖๖	๑๐,๕๓๒

๕. สภาพทางสังคม

๕.๑ การศึกษา

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม มีสถานศึกษาต่างๆ ดังนี้

โรงเรียน	จำนวนห้องเรียน	จำนวนครู	จำนวนนักเรียน
๑. โรงเรียนบ้านหนองบัวลิม	๑๓	๓๗	๓๐๕
๒. โรงเรียนเพี้ยพิทยพัฒน์	๒๑	๒๖	๔๓๖
๓. โรงเรียนบ้านนาเดียน	๘	๓	๕๕
๔. โรงเรียนบ้านท่าสาม	๑๑	๑๖	๑๖๓
รวม	๕๓	๖๕	๙๖๙

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ในพื้นที่ของตำบลหนองบัวลิม มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (เด็กก่อนวัยเรียน) ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม จำนวน ๓ แห่ง ดังนี้

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	ที่ตั้งศูนย์ฯ	จำนวนเด็ก (คน)
บ้านหนองบัวลิม	หมู่ที่ ๓ ตำบลหนองบัวลิม	๔๗
บ้านปากโนน	พื้นที่ทำการ อบต.หนองบัวลิม	๕๐
บ้านท่าสาม-ท่าสารใต้	บ้านท่าสาม-ท่าสารใต้	๒๐
รวม		๑๑๗

๔.๒ การสาธารณสุข

๔.๒.๑ สถานบริการสาธารณสุข จำนวน ๒ แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนบ้านโพธิ์ชัย และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนบ้านเพี้ย

๔.๒.๒ การศึกษาความสนใจเรื่อง ตำบลหนองบัวลิม มีป้อมยามตำรวจ จำนวน ๓ แห่ง มีอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนประจำตำบล จำนวน ๖๘ คน

๕. ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑ การคมนาคมขนส่ง

ตำบลหนองบัวลิม ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของจังหวัดสกลนคร อยู่ห่างจากจังหวัดสกลนครเป็นระยะทางประมาณ ๑๐๐ กิโลเมตร และอยู่ห่างจากอำเภอคำตากล้า ตามแนวถนนสายทางหลวงชนบท สายคำตากล้า – ท่าก้อน เป็นระยะทางประมาณ ๓๒ กิโลเมตร

๕.๒ การไฟฟ้า

ตำบลหนองบัวลิม มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทั้ง ๑๖ หมู่บ้าน

๕.๓ การประปา

ตำบลหนองบัวลิม มีระบบประปาหมู่บ้านซึ่งส่วนใหญ่เป็นประปาแบบฝั้วดินและได้รับการจัดสรรงบประมาณจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในการสร้างประปาดิฉันขนาดใหญ่จำนวน ๑ แห่ง ประชาชนจึงได้รับความเดือดร้อนในการใช้น้ำเพื่ออุปโภคและบริโภค

๕.๔ โทรศัพท์

โทรศัพท์บ้าน

๕.๕ ไปรษณีย์หรือการสื่อสาร หรือการขนส่งและวัสดุ ครุภัณฑ์

ตำบลหนองบัวลิม มีที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข (สาขา) จำนวน ๑ แห่ง

๒. ระบบเศรษฐกิจ

๒.๑ การเกษตร

เกษตรกรรม เป็นอาชีพหลักของประชาชนในพื้นที่ของตำบลหนองบัวลิม คือ การทำนา ทำไร่ ปศุสัตว์ชนิดต่างๆ ส่วนใหญ่อยู่ตามบริเวณที่ราบลุ่ม และริมแม่น้ำสงคราม ซึ่งจะทำกาเพาะปลูกพืชข้าวเหนียว และข้าวเจ้า

๒.๒ การประมง

ประมง จะเป็นการทำประมงแบบพื้นบ้านตามลำน้ำสงคราม

๒.๓ การปศุสัตว์

ตำบลหนองบัวลิม มีการเลี้ยงโคขุนไทรยางคำเพื่อจำหน่ายให้กับสหกรณ์โคขุนโพนยางคำ จังหวัดสกลนคร โดยมีกลุ่มผู้เลี้ยงโคขุน จำนวน ๒๑ ราย

๒.๔ อุตสาหกรรม

๒.๔.๑ กลุ่มอุตสาหกรรมในครัวเรือนทำแปะบ้านโพธิ์ชัย

๒.๔.๒ กลุ่มอุตสาหกรรมครัวเรือนบ้านโพธิ์ชัย

๒.๕ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพในพื้นที่ตำบลหนองบัวลิม มีดังนี้

๒.๕.๑ กลุ่มเลี้ยงโคบ้านหนองผามเหือ

๒.๕.๒ กลุ่มเกษตรกรทำนา ทำไร่ บ้านเพือได้

๒.๕.๓ กลุ่มเกษตรบ้านนาล้อม

๒.๕.๔ กลุ่มเกษตรกรบ้านคอนทิว

๒.๕.๕ กลุ่มเลี้ยงสุกรบ้านโพธิ์ชัย

๒.๕.๖ กลุ่มเลี้ยงโคบ้านหนองบัวได้

๒.๕.๗ กลุ่มเลี้ยงสุกรขุนบ้านคอนทิว

๒.๕.๘ กลุ่มเลี้ยงหมูบ้านโคกทรายขาว

๒.๕.๙ กลุ่มเลี้ยงม้าบ้านเพือ

๒.๕.๑๐ กลุ่มเกษตรพัฒนาบ้านโพธิ์ก่อ

๒.๕.๑๑ กลุ่มเกษตรพัฒนาบ้านท่าสาบอี

๒.๕.๑๒ กลุ่มเกษตรกรชาวนาบ้านท่าสาบ

๒.๕.๑๓ กลุ่มเกษตรเลี้ยงสัตว์บ้านปากโนน

๒.๕.๑๔ กลุ่มชาวนาบ้านหนองบัวได้

๒.๕.๑๕ กลุ่มเลี้ยงโคบ้านหนองบัวได้

๒.๕.๑๖ กลุ่มโคกระบือบ้านโพธิ์ก่อ

๒.๕.๑๗ กลุ่มหนองบัวลิมพัฒนาจังหวัด

๒.๕.๑๘ กลุ่มเลี้ยงหมูบ้านพิวนกคำ

๒.๕.๑๙ กลุ่มทอดผ้าขาวม้าบ้านนาล้อม

๒.๕.๒๐ กลุ่มเกษตรกรบ้านโพธิ์ชัย

๒.๕.๒๑ กลุ่มเลี้ยงไก่บ้าน บ้านหนองบัวลิม

๒.๕.๒๒ กลุ่มปลูกมะดันบ้านจึงบุรพา

๗. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

๗.๑ ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

ตำบลหนองบัวลิม มีทั้งหมด ๑๖ หมู่บ้าน มีพื้นที่ประมาณ ๘๖.๕ ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ ๕๔,๐๖๒.๕๐ ไร่

๗.๒ ข้อมูลด้านการเกษตร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน (ครัวเรือน)	จำนวน (ไร่)
๑	บ้านหนองบัวลิม	๓๔	๓,๐๒๖.๐๐
๒	บ้านโคกทรายขาว	๓๗๓	๓๐,๒๗๗.๒๕
๓	บ้านเกดเย็น	๒๓๔	๑๖,๓๑๖.๕๖
๔	บ้านท่างาม	๑๗๐	๘,๓๓๘.๐๐
๕	บ้านปากโนน	๘๗	๕,๒๗๕.๐๐
๖	บ้านเพี้ย	๓๐๔	๕,๐๕๓.๐๐
๗	บ้านโพนก้อ	๑๗๖	๖,๐๕๓.๐๐
๘	บ้านดอนดี	๘๐	๓,๓๑๘.๐๐
๙	บ้านหนองผางเรือ	๗๗	๗,๐๗๕.๐๐
๑๐	บ้านโพธิ์ชัย	๗๕	๒,๐๗๕.๐๐
๑๑	บ้านบึงบุรพา	๑๕๐	๘,๐๖๓.๐๐
๑๒	บ้านหนองบัวใต้	๓๓	๕๖๓.๐๐
๑๓	บ้านหัวนาคำ	๓๗๑	๗๖๕.๐๐
๑๔	บ้านเพี้ยใต้	๘๘	๔,๖๕๓.๐๐
๑๕	บ้านท่าสาวเอ้	๑๓๘	๖,๘๗๓.๐๐
๑๖	บ้านนาอ้อม	๕๒	๒,๒๑๕.๐๐
รวม		๓,๘๒๐	๘๓,๑๒๓.๗๗

๗.๓ ข้อมูลแหล่งน้ำด้านการเกษตร

ตำบลหนองบัวลิมนอกจากอาศัยน้ำฝนในอุปโภค บริโภค และใช้ในการทำการเกษตรกรรม แล้วยังมีแหล่งน้ำที่สำคัญ คือ

(๑) ลำน้ำสงคราม เป็นลำน้ำที่มีขนาดค่อนข้างใหญ่มีปริมาณน้ำมาก ต้นน้ำเกิดที่บริเวณพื้นที่ของอำเภอส่องดาว (เทือกเขาภูพาน) ไหลผ่านอำเภอสว่างแดนดิน อำเภอบ้านม่วง อำเภอคำตากล้า อำเภอกาฬสินธุ์ แล้วไหลลงสู่แม่น้ำโขงที่อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม

(๒) หนองหลวง เป็นหนองน้ำขนาดใหญ่อยู่บริเวณบ้านเพี้ย, เพี้ยใต้, และบ้านโพนก้อ

(๓) ห้วยโนน เป็นลำน้ำที่ไหลมาจากอำเภอนาหว้าแล้วไหลลงสู่แม่น้ำสงคราม บริเวณบ้านปากโนน ตำบลหนองบัวลิม

๔. ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม

๔.๑ การนับถือศาสนา

ประชากรในพื้นที่ตำบลหนองบัวลิม ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ ๙๙% ที่เหลือ นับถือศาสนาคริสต์ คิดเป็นร้อยละ ๑% โดยมีสถาบันทางศาสนา ดังนี้

วัด จำนวน ๙ แห่ง และที่ศึกษสงฆ์ จำนวน ๓ แห่ง

๔.๒ ประเพณีและงานประจำปี

ในตำบลหนองบัวลิม มีขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรม ที่สำคัญและจัดขึ้นในโอกาสต่าง ๆ ดังนี้

- งานประเพณีบุญบั้งไฟ
- งานประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา
- งานบุญมหาชาติ
- ประเพณีสงกรานต์
- งานทำบุญตักบาตรวันขึ้นปีใหม่
- งานประเพณีทอดกฐิน
- งานประเพณีแข่งเรือ
- งานประเพณีประพาสข้าวเปลือก
- งานบุญข้าวจี

๔.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภาษาที่ใช้ในตำบลหนองบัวลิม มีภาษาภูไท ไทยอื้อ

๔.๔ สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ชาวตำบลหนองบัวลิมประกอบอาชีพทำมุ้ง เปล ฟืนนอนปิกนิกจำหน่ายซึ่งถือว่าเป็นสินค้าส่งออกของตำบลหนองบัวลิม โดยส่งขายทั่วประเทศ

๙. ทรัพยากรธรรมชาติ

๙.๑ น้ำ

แหล่งน้ำในตำบลหนองบัวลิม ประกอบด้วยแหล่งน้ำ ดังนี้

ลำดับที่	ชื่อทางการ	ลำดับที่	ชื่อทางการ
๑	บึงคำอ้อ	๑๑	หนองบัวช้าง
๒	หนองทรายสุต	๑๒	หนองท่งโพธิ์
๓	หนองแสนพ้อ	๑๓	หนองผามะเรือ
๔	หนองเปือย	๑๔	หนองเหมือง
๕	หนองไข่นก	๑๕	หนองพันชาติ
๖	หนองพนาขาว	๑๖	ห้วยโนน
๗	หนองปากกกกว้าง	๑๗	ห้วยแดง
๘	หนองหลวง	๑๘	ห้วยไม้
๙	หนองหมากแหว	๑๙	ห้วยก้านเหลือง
๑๐	หนองห้วยแฮด		

๙.๒ ป่าไม้

ตำบลหนองบัวลิม มีป่าไม้อยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ ซึ่งมีเนื้อที่ประมาณ ๓๐,๐๔๕ ไร่ ซึ่งเป็นป่าไม้เบญจพรรณ มีไม้แดง ไม้เต็ง ไม้ชิง ฯลฯ

๙.๓ ภูเขา

๙.๔ คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติในตำบลหนองบัวลิม ยังถือว่าไม่ถึงขั้นวิกฤติเนื่องจากยังมีเขตอนุรักษ์ป่าไม้ที่แต่ละหมู่บ้านกำหนดไว้

ภาคผนวก ค.

รูปภาพคณะผู้ปฏิบัติงานเก็บข้อมูลภาคสนาม

















ภาคผนวก ง
สัญญาจ้างการประเมิน



สัญญาจ้างทำของ

สัญญาเลขที่ ๑๑๑/๒๕๖๔

สัญญานี้ทำขึ้น ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลี้ม ตำบล/แขวง หนองบัวลี้ม อำเภอ/เขต ลำปาง
จังหวัด ลำปาง เมื่อวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๔ ระหว่าง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลี้ม โดย พันจ่าอากาศเอกวิวัฒน์ บุญ
กระธรรม ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า “ผู้ว่าจ้าง” ฝ่ายหนึ่ง กับ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งจดทะเบียนเป็น
นิติบุคคล ณ สำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท จังหวัดนครราชสีมา กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ มีสำนักงานใหญ่
อยู่ เลขที่ ๓๑๔ ถนนสุรนารายณ์ ตำบล/แขวง ในเมือง อำเภอ/เขต เมืองนครราชสีมา จังหวัด นครราชสีมา โดยนายชัชชัย
จิตนันทน์ ซึ่งมีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคลปรากฏตามหนังสือรับรองของ สำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท จังหวัด
นครราชสีมา กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ที่ ลงวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๔ และหนังสือมอบอำนาจลงวันที่ ๑๑
มกราคม ๒๕๖๔ แนบท้ายสัญญานี้ ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า “ผู้รับจ้าง” อีกฝ่ายหนึ่ง
คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายมีความพึงพอใจดังนี้

ข้อ ๑. ชื่อสัญญาจ้าง

ผู้ว่าจ้างตกลงจ้างและผู้รับจ้างตกลงรับจ้างทำงาน หน่วยงานเพื่อมาประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การ
บริหารส่วนตำบลหนองบัวลี้ม โดยมีรายละเอียดจะ ๑๖ หน่วยงาน ตำบล/แขวง หนองบัวลี้ม อำเภอ/เขต
ลำปาง จังหวัด ลำปาง ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขของสัญญานี้รวมทั้งเอกสารแนบท้ายสัญญา
ผู้รับจ้างตกลงที่จะจัดหาแรงงานและวัสดุ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนอุปกรณ์ต่างๆ ชนิดที่ใช้ในงาน
จ้างตามสัญญานี้

ข้อ ๒. เอกสารอันเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา

เอกสารแนบท้ายสัญญาคัดต่อไปนี้ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญานี้

ความใดในเอกสารแนบท้ายสัญญาที่ขัดหรือแย้งกับข้อความในสัญญานี้ ให้ใช้ข้อความในสัญญานี้บังคับ
และในการเมื่อเอกสารแนบท้ายสัญญาขัดแย้งกันเอง ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้าง คำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้างให้
ถือเป็นที่สุด และผู้รับจ้างไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าจ้าง หรือค่าเสียหายหรือค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติมจากผู้ว่าจ้างทั้งสิ้น

ข้อ ๓. หลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา

ในขณะที่ทำสัญญานี้ผู้รับจ้างได้ทำหลักประกันเป็น เป็นจำนวนเงิน
บาท (.....) ซึ่งเท่ากับร้อยละ ของราคาทำจ้างตามสัญญา นานพอให้แก่อผู้ว่าจ้างเพื่อเป็นหลักประกันการ
ปฏิบัติตามสัญญานี้

กรณีผู้รับจ้างใช้หนี้ซื้อค่าประกันมาเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา หนี้ซื้อค่าประกันดังกล่าวจะต้องออกโดยธนาคารที่ประกอบกิจการในประเทศไทย หรือโดยบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจ ค่าประกันสามารถประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย สามารถซื้อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบตามแบบที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดหรืออาจเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนดก็ได้ และจะต้องมีอายุการค้ำประกันพอเหมาะไปจนกว่าผู้รับจ้างพ้นข้อผูกพันตามสัญญา

หลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบให้ตามวรรคหนึ่ง จะต้องมิอาจครอบงำความรับผิดชอบที่ผู้รับจ้างต่อลูกค้าสัญญา ถ้าหลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบให้ติดภาระค้ำประกันหรือเงื่อนไขอื่นใด หรือมีอายุไม่ครอบคลุมถึงความรับผิดชอบของผู้รับจ้างต่อลูกค้าสัญญา ไม่ว่าด้วยเหตุใดๆก็ตาม รวมถึงกรณี ผู้รับจ้างส่งมอบงานล่าช้าเป็นเหตุให้ระยะเวลาแล้วเสร็จหรือวันครบกำหนดความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องตามสัญญาเปลี่ยนแปลงไป ไม่ว่าจะเกิดขึ้นคราวใด ผู้รับจ้างต้องหาหลักประกันใหม่หรือหลักประกันเพิ่มเติมให้มีจำนวนครบถ้วนตามวรรคหนึ่งมามอบให้แก่ผู้รับจ้างภายใน ๓ วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้รับจ้าง

หลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบไว้ตามข้อนี้ ผู้รับจ้างจะคืนให้แก่ผู้รับจ้าง โดยไม่มีดอกเบี้ย เมื่อผู้รับจ้างพ้นจากข้อผูกพัน และความรับผิดชอบที่ผู้รับจ้างแล้ว

ข้อ ๔. ค่าจ้างและการชำระเงิน

ผู้รับจ้างตกลงจ่ายและชำระผู้รับจ้างค่าจ้างรวมเงิน ๑๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท (สิบล้านบาทถ้วน) ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน ๑,๘๖๒.๖๓ บาท (หนึ่งพันแปดร้อยหกสิบสองบาทหกสิบสองสตางค์) ตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ และค่าใช้จ่ายที่ผู้รับจ้างต้องชำระเมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานทั้งหมดให้แก่แล้วเสร็จเรียบร้อยแล้วตามสัญญาและผู้รับจ้างได้ตรวจรับงานจ้างตามข้อ ๓๓ ไว้โดยครบถ้วนแล้ว

ข้อ ๕. เงินค่าจ้างล่วงหน้า

ผู้รับจ้างตกลงจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้าให้แก่ผู้รับจ้างเป็นจำนวนเงิน - บาท ซึ่งเท่ากับร้อยละ - ของราคาค่าจ้าง ตามสัญญาที่ระบุไว้ ในข้อ ๔

เงินค่าจ้างส่วนหน้าดังกล่าวจะจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างได้ภายหลังจากที่ผู้รับจ้างได้วางหลักประกันการรับเงินค่าจ้างส่วนหน้าเป็น.....เดือนตามจำนวนเงินค่าจ้างส่วนหน้านั้นให้แก่ผู้รับจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องออกใบเสร็จรับเงินค่าจ้างส่วนหน้า ตามแบบที่ผู้รับจ้างกำหนดให้ และผู้รับจ้างตกลงที่จะกระทำการเงื่อนไขอื่นเกี่ยวกับการใช้จ่ายและการใช้คืนเงินค่าจ้างส่วนหน้านั้น ดังต่อไปนี้

๕.๑ ผู้รับจ้างจะใช้เงินค่าจ้างส่วนหน้านั้นเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานตามสัญญาเท่านั้น หากผู้รับจ้างใช้จ่ายเงินค่าจ้างส่วนหน้า หรือส่วนใดส่วนหนึ่งของเงินค่าจ้างส่วนหน้าไปในการอื่น ผู้รับจ้างจะต้องเรียกเงินค่าจ้างส่วนหน้านั้นคืนจากผู้รับจ้างหรือบังคับเอาจากหลักประกันการรับเงินค่าจ้างส่วนหน้าได้ทันที

๕.๒ เมื่อผู้รับจ้างเรียกร้อง ผู้รับจ้างต้องแสดงหลักฐานการใช้จ่ายเงินค่าจ้างส่วนหน้าเพื่อพิสูจน์ว่าได้เป็นไปตามข้อ ๕.๑ ภายในกำหนด ๑๕ (สิบห้า) วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้รับจ้างหากผู้รับจ้างไม่อาจแสดงหลักฐานดังกล่าวภายในกำหนด ๑๕ (สิบห้า) วัน ผู้รับจ้างอาจเรียกเงินค่าจ้างส่วนหน้านั้นคืนจากผู้รับจ้าง หรือบังคับเอาจากหลักประกันการรับเงินค่าจ้างส่วนหน้าได้ทันที

๕.๓ ในการจ่ายเงินค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้างตามข้อ ๔ ผู้รับจ้างจะหักคืนเงินค่าจ้างส่วนหน้าในงวดงวดเพื่อชดเชยเงินค่าจ้างส่วนหน้าไว้จำนวนร้อยละ - ของจำนวนเงินค่าจ้างในแต่ละงวดจนกว่าจำนวนเงินที่หักไว้จะครบตามจำนวน

เงินที่หักค่าจ้างส่วนหน้าที่ผู้รับจ้างได้รับไปแล้ว ยกเว้นค่าจ้างงวดสุดท้ายจะหักได้เป็นจำนวนเท่ากับจำนวนเงินค่าจ้างส่วนหน้าที่เหลือทั้งหมด

๕.๔ เงินจำนวนใดๆ ก็ตามที่ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายให้แก่ผู้ว่าจ้างเพื่อชำระหนี้หรือเพื่อชดเชยความรับผิดชอบต่างๆ ตามสัญญา ผู้ว่าจ้างจะหักเอาจากเงินค่าจ้างงวดที่จะจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างก่อนที่หนี้หรือหนี้สินเงินค่าจ้างส่วนหน้า

๕.๕ ในกรณีที่มีการบอกเลิกสัญญา หากเงินค่าจ้างส่วนหน้าที่เหลือเกินกว่าจำนวนเงินที่ผู้รับจ้างจะได้รับหลังจากหักค่าจ้างในส่วนอื่นแล้ว ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายคืนเงินจำนวนที่เหลือนั้นให้แก่ผู้ว่าจ้างภายใน ๗ (เจ็ด) วัน นับถัดจากวันได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

๕.๖ ผู้ว่าจ้างจะคืนหลักประกันการรับเงินค่าจ้างส่วนหน้าให้แก่ผู้รับจ้างต่อเมื่อผู้ว่าจ้างได้หักเงินค่าจ้างไว้ครบจำนวนเงินค่าจ้างส่วนหน้าตามข้อ ๕.๑ แล้ว เว้นแต่ในกรณีที่ต่อไป ผู้ว่าจ้างมีสิทธิขอคืนหลักประกันการรับเงินค่าจ้างส่วนหน้าบางส่วนให้แก่ผู้รับจ้างก่อนได้

(๑) กรณีผู้รับจ้างได้วางหลักประกันการรับเงินค่าจ้างส่วนหน้าไว้วันหนึ่งแล้ว หากผู้ว่าจ้างได้หักเงินค่าจ้างส่วนหน้าไปแล้ว ผู้รับจ้างมีสิทธิขอคืนหลักประกันการรับเงินค่าจ้างส่วนหน้าในส่วนที่ผู้ว่าจ้างได้หักเงินค่าจ้างส่วนหน้าไปแล้วนั้น โดยผู้รับจ้างจะต้องนำหลักประกันการรับเงินค่าจ้างส่วนหน้าฉบับใหม่ที่มีมูลค่าเท่ากับเงินค่าจ้างส่วนหน้าที่เหลืออยู่มาวางไว้แก่ผู้ว่าจ้าง

(๒) กรณีผู้รับจ้างได้วางหลักประกันการรับเงินค่าจ้างส่วนหน้าไว้หลายฉบับ ซึ่งแต่ละฉบับมีมูลค่าเท่ากับจำนวนเงินค่าจ้างส่วนหน้าที่ผู้ว่าจ้างจะต้องหักไว้ในแต่ละงวด หากผู้ว่าจ้างได้หักเงินค่าจ้างส่วนหน้าในงวดใดแล้ว ผู้รับจ้างมีสิทธิขอคืนหลักประกันการรับเงินค่าจ้างส่วนหน้าในงวดนั้นได้

ข้อ ๖ กำหนดเวลาแล้วเสร็จและสิทธิของผู้ว่าจ้างในการบอกเลิกสัญญา

ผู้รับจ้างต้องเริ่มทำงานที่รับจ้างภายในวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๔ และจะต้องทำงานให้แก่ผู้ว่าจ้างบริบูรณ์ภายในวันที่ ๓๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ถ้าผู้รับจ้างมิได้ลงมือทำงานภายในกำหนดเวลา หรือไม่สามารทำงานให้แก่ผู้ว่าจ้างตามกำหนดเวลา หรือมีเหตุให้เชื่อได้ว่าผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แก่ผู้ว่าจ้างภายในกำหนดเวลา หรือจะแล้วเสร็จล่าช้าเกินกว่ากำหนดเวลา หรือผู้รับจ้างทำผิดสัญญาข้อใดข้อหนึ่ง หรือตกเป็นผู้ถูกพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดหรือตกเป็นผู้ล้มละลาย หรือเลิกขายไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะบอกเลิกสัญญานี้ได้ และมีสิทธิจ้างผู้รับจ้างรายใหม่มาทำงานของผู้รับจ้างให้ดูส่วนใดก็ได้ด้วย การใช้สิทธิบอกเลิกสัญญานี้ไม่กระทบสิทธิของผู้ว่าจ้างที่จะเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้รับจ้าง

การที่ผู้ว่าจ้างมิได้ใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาดังกล่าวข้างต้นนั้น ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างพ้นจากความรับผิดชอบสัญญา

ข้อ ๗ ความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของงานจ้าง

เมื่องานแล้วเสร็จบริบูรณ์ และผู้ว่าจ้างได้รับมอบงานจากผู้รับจ้างหรือจากผู้รับจ้างรายใหม่ ในกรณีที่มีการบอกเลิกสัญญาตามข้อ ๖ หากมีเหตุชำรุดบกพร่องหรือเสียหายเกิดขึ้นจากงานจ้างนี้ ภายในกำหนดเวลา นับถัดจากวันที่ได้รับมอบงานดังกล่าว ซึ่งความชำรุดบกพร่องหรือเสียหายนั้นเกิดจากความบกพร่องของผู้รับจ้างอันเกิดจากการใช้วัสดุที่ไม่ถูกต้องหรือทำให้มีสิ่งขรุขระ หรือทำให้ไม่ถูกต้องตามมาตรฐานสหกรณ์วิชาชีพ ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในการแก้ไข ให้เป็นที่เรียบร้อยโดยไม่มีค่าใช้จ่าย โดยผู้ว่าจ้างไม่ต้องออกเงินใดๆ ในการนี้ทั้งนี้ หากผู้รับจ้างไม่กระทำการดังกล่าวภายในกำหนดเวลา (.....) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างหรือไม่ทำการแก้ไขให้ถูกต้องเรียบร้อยภายในเวลาที่ผู้ว่าจ้างกำหนด ให้ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะทำการนั้นเองหรือจ้างผู้อื่นให้ทำแทนนั้น โดยผู้รับจ้างต้องเป็นผู้จ่ายค่าใช้จ้างเองทั้งสิ้น

ในการนี้ผู้ว่าจ้างเป็นต้องรับผิดชอบเหตุชำรุดบกพร่องหรือเสียหายโดยเร็ว และไม่อาจขอให้ผู้รับจ้างแก้ไข

ระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามวรรคหนึ่งได้ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิเข้าจัดการกับของหรือสิ่งของหรือสิ่งของอื่นใด หรือจ้างผู้อื่นให้ซ่อมแซมความชำรุดบกพร่องหรือเสียหาย โดยผู้รับจ้าง ต้องรับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายทั้งหมด

การที่ผู้ว่าจ้างทำการนั้นเอง หรือจ้างผู้อื่นให้ทำงานนั้นแทนผู้รับจ้าง ไม่ทำให้ผู้รับจ้างหลุดพ้นจากความรับผิดชอบสัญญา หากผู้รับจ้างไม่พอใจค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายตามที่ผู้ว่าจ้างเรียกร้องผู้ว่าจ้างมีสิทธิบังคับจากหลักการปฏิบัติตามสัญญาได้

ข้อ ๘ การจ้างช่วง

ผู้รับจ้างจะต้องไม่โอนงานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนแห่งสัญญานี้ไปจ้างช่วงอีกทอดหนึ่ง เว้นแต่การจ้างช่วงงานแต่บางส่วนที่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างแล้ว การที่ผู้ว่าจ้างได้อนุญาตให้ผู้รับจ้างงานแต่บางส่วนดังกล่าวนั้น ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างหลุดพ้นจากความรับผิดชอบหรือหน้าที่ตามสัญญานี้ และผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในความผิดและความประมาทเกิดแก่หรือผู้รับจ้างช่วง หรือของตัวแทนหรือลูกจ้างของผู้รับจ้างช่วงนั้นทุกประการ

กรณีผู้รับจ้างไปจ้างช่วงงานแต่บางส่วนโดยฝ่าฝืนความในวรรคหนึ่ง ผู้รับจ้างต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๐.๒๕ (จุดสองห้า) ของวงเงินของงานที่จ้างช่วงตามสัญญา ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้ว่าจ้างในการขอเลิกสัญญา

ข้อ ๙ ความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง

ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่ออุบัติเหตุ ความเสียหาย หรืออันตรายใดๆ อันเกิดจากการปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง และจะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายจากการกระทำของลูกจ้างหรือตัวแทนของผู้รับจ้าง และจากการปฏิบัติงานของผู้รับจ้างช่วงด้วย (ถ้ามี)

ความเสียหายใดๆ อันเกิดจากงานที่ผู้รับจ้างได้ทำขึ้น แม้จะเกิดขึ้นเพราะเหตุสุดวิสัยก็ตาม ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่อซ่อมแซมให้คืนดีหรือเปลี่ยนให้ใหม่โดยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้างเอง เว้นแต่ความเสียหายนั้นเกิดจากความผิดของผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้ ความรับผิดชอบของผู้รับจ้างดังกล่าวในข้อนี้จะสิ้นสุดลงเมื่อผู้ว่าจ้างได้รับมอบงานครั้งสุดท้าย ซึ่งหลังจากนั้นผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในกรณีชำรุดบกพร่อง หรือความเสียหายดังกล่าวในข้อ ๘ เท่านั้น

ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกในความเสียหายใดๆ อันเกิดจากการปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือตัวแทนของผู้รับจ้าง รวมถึงผู้รับจ้างช่วง (ถ้ามี) ตามสัญญานี้ หากผู้ว่าจ้างถูกเรียกร้องหรือฟ้องร้องหรือต้องชดเชยค่าเสียหายให้แก่บุคคลภายนอกไปแล้ว ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการใดๆ เพื่อให้มีการว่าต่างแม้ต่างให้แก่ผู้ว่าจ้างโดยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้างเอง รวมทั้งผู้รับจ้างจะต้องชดเชยค่าเสียหายอื่นๆ ตลอดจนค่าใช้จ่ายใดๆ อันเกิดจากการถูกเรียกร้องหรือถูกฟ้องร้องให้แก่ผู้ว่าจ้างทุกประการ

ข้อ ๑๐ การจ่ายเงินแก่ลูกจ้าง

ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายเงินแก่ลูกจ้างที่ผู้รับจ้างได้จ้างมาในอัตราและตามกำหนดเวลาที่ผู้รับจ้างได้ตกลงหรือทำสัญญากับลูกจ้างดังกล่าว

ถ้าผู้รับจ้างไม่จ่ายเงินค่าจ้างหรือค่าทดแทนอื่นใดแก่ลูกจ้างดังกล่าวในวรรคหนึ่ง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะเอาเงินค่าจ้างที่จะต้องจ่ายแก่ผู้รับจ้างมาจ่ายให้แก่ลูกจ้างของผู้รับจ้างดังกล่าว และให้ถือว่าผู้ว่าจ้างได้จ่ายเงินจำนวนนั้นเป็นค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้างตามสัญญาแล้ว

ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีประกันภัยสำหรับลูกจ้างทุกคนที่จ้างมาทำงาน โดยให้ครอบคลุมถึงความรับผิดชอบทั้งปวงของผู้รับจ้าง รวมทั้งผู้รับจ้างช่วง (ถ้ามี) ในกรณีความเสียหายที่คิดค่าสินไหมทดแทนได้ตามกฎหมาย ซึ่งเกิดจากอุบัติเหตุ

หรือยื่นตราขายใดๆ คัดลอกจ้างหรือบุคคลอื่นที่ผู้รับจ้างหรือผู้รับจ้างช่วงจ้างมาทำงาน ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยที่ตนเข้าร่วมหรือที่หลักฐานการชำระเบี้ยประกันให้แก่ผู้ว่าจ้างเมื่อผู้ว่าจ้างเรียกร้อง

ข้อ ๑๑ การตรวจรับงานจ้าง

เมื่อผู้ว่าจ้างได้ตรวจรับงานจ้างที่ส่งมอบและเห็นว่าถูกต้องครบถ้วนตามสัญญาแล้ว ผู้ว่าจ้างจะออกหลักฐานการรับมอบเป็นหนังสือไว้ให้ เพื่อผู้รับจ้างนำมาเป็นหลักฐานประกอบการขอรับเงินค่างานจ้างนั้น

ถ้าผลของการตรวจรับงานจ้างปรากฏว่างานจ้างที่ผู้รับจ้างส่งมอบไม่ตรงตามสัญญา ผู้ว่าจ้างพึงมีสิทธิที่จะไม่รับงานจ้างนั้น ในกรณีเช่นว่านี้ ผู้รับจ้างต้องทำการแก้ไขให้ถูกต้องตามสัญญาด้วยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้างเอง และระยะเวลาที่เสียไปเพราะเหตุดังกล่าวผู้รับจ้างจะไม่นำมาอ้างเป็นเหตุขอขยายเวลาส่งมอบงานจ้างตามสัญญาหรือขอลดหรือตัดค่าปรับไม่ได้

ข้อ ๑๒ รายละเอียดของงานจ้างคลาดเคลื่อน

ผู้รับจ้างรับรองว่าได้ตรวจสอบและทำความเข้าใจในรายละเอียดของงานจ้างโดยถี่ถ้วนแล้ว หากปรากฏว่ารายละเอียดของงานจ้างนี้ผิดเพี้ยนหรือคลาดเคลื่อนไปจากหลักการทางวิศวกรรมหรือทางเทคนิค ผู้รับจ้างตกลงที่จะปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้าง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ เพื่อให้ทราบแล้วเสร็จบริบูรณ์ คำวินิจฉัยดังกล่าวให้มีผลเป็นที่สุด โดยผู้รับจ้างจะคิดค่าจ้าง ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มขึ้นจากผู้ว่าจ้าง หรือขอขยายอายุสัญญาไม่ได้

ข้อ ๑๓ ค่าปรับ

หากผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้ ในสัญญาและผู้ว่าจ้างยังมีได้บอกเลิกสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็น จำนวนเงินวันละ ๑๐๐.๐๐ บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน) นับถัดจากวันที่ครบกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานตามสัญญาหรือวันที่ผู้ว่าจ้างได้ขยายเวลาคำงานให้ จนถึงวันที่ทำงานแล้วเสร็จจริง นอกจากนี้ ผู้รับจ้างยอมให้ผู้ว่าจ้างเรียกค่าเสียหายอื่นเกิดขึ้นจากการที่ผู้รับจ้างทำงานล่าช้าเฉพาะส่วนที่เกินกว่าจำนวนค่าปรับดังกล่าวได้ดังกล่าวด้วย

ในระหว่างที่ผู้ว่าจ้างยังมีได้บอกเลิกสัญญานั้น หากผู้ว่าจ้างเห็นว่าผู้รับจ้างจะไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาต่อไปได้ ผู้ว่าจ้างจะใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาและใช้สิทธิตามข้อ ๑๔ ก็ได้ และถ้าผู้ว่าจ้างได้แจ้งข้อเรียกร้องไปยังผู้รับจ้างเมื่อครบกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานขอให้ชำระค่าปรับแล้ว ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะปรับผู้รับจ้างจนถึงวันบอกเลิกสัญญาได้ด้วย

ข้อ ๑๔ สิทธิของผู้ว่าจ้างภายหลังบอกเลิกสัญญา

ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างบอกเลิกสัญญา ผู้ว่าจ้างอาจทำงานนั้นเองหรือว่าจ้างผู้อื่นให้ทำงานนั้นต่อจนแล้วเสร็จก็ได้ และในกรณีดังกล่าว ผู้ว่าจ้างมีสิทธิรับหรือบังคับจากหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาทั้งหมดหรือบางส่วนตามแต่จะเห็นสมควร นอกจากนี้ ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในค่าเสียหายซึ่งเป็นจำนวนเกินกว่าหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา รวมทั้งค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานนั้นต่อถึงแล้วเสร็จตามสัญญา ซึ่งผู้ว่าจ้างจะหักเอาจากจำนวนเงินใดๆ ที่จะจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างก็ได้

ข้อ ๑๕ การบังคับค่าปรับ ค่าเสียหาย และค่าใช้จ่าย

ในกรณีผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามสัญญาซึ่งได้เจตนาผิดด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม จนเป็นเหตุให้เกิดค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายแก่ผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างต้องชดเชยค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายดังกล่าวให้แก่ผู้ว่าจ้างโดยสิ้นเชิงภายในกำหนด ๙ (เก้า) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง หากผู้รับจ้างไม่ชดเชยให้ถูกต้องครบถ้วนภายในระยะเวลา

ตกลงให้ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะหักเงินจากจำนวนเงินค่าจ้างที่ต้องชำระ หรือบังคับจากหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาได้ทันที หากค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายที่บังคับจากเงินค่าจ้างที่ติดชำระ หรือหักประกันการปฏิบัติตามสัญญาแล้วยังไม่เพียงพอ ผู้รับจ้างยินยอมชำระส่วนที่เหลือ ที่ยังคงอยู่จนครบถ้วนตามจำนวนค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายนั้น ภายในกำหนด ๙๐ (เก้าสิบ) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

หากมีเงินค่าจ้างตามสัญญาที่หักไว้จ่ายเป็นค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายแล้วถึงเหลืออยู่เกินค่าใด ผู้ว่าจ้างจะคืนให้แก่ผู้รับจ้างทั้งหมด

ข้อ ๑๖ การระงับหรือลดค่าปรับ หรือการขยายเวลาปฏิบัติงานตามสัญญา

ในกรณีที่มีเหตุอันเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ว่าจ้าง หรือเหตุสุดวิสัย หรือเกิดจากพฤติการณ์อันหนึ่งอันใดที่ผู้รับจ้างไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย หรือเหตุอันตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งนอกเหนือความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ทำให้ผู้รับจ้างไม่สามารถกำหนดให้แล้วเสร็จตามเงื่อนไขที่กำหนดเวลาแห่งสัญญานี้ได้ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งเหตุหรือพฤติการณ์ดังกล่าวพร้อมหลักฐานเป็นหนังสือให้ผู้ว่าจ้างทราบ เพื่อขอลดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาทำงานออกไปภายใน ๑๕ (สิบห้า) วันนับถัดจากวันที่เหตุนี้เกิดขึ้นสุดลง หรือตามที่กำหนดในกฎกระทรวงดังกล่าว แล้วแต่กรณี

ถ้าผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามความในวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าผู้รับจ้างได้ละสิทธิเรียกร้อง ในการที่จะขอลดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาทำงานออกไปโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น เว้นแต่ กรณีเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ว่าจ้าง ซึ่งมีหลักฐานชัดเจน หรือผู้ว่าจ้างทราบดี อยู่แล้วตั้งแต่ต้น

การระงับหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาทำงานตามวรรคหนึ่ง อยู่ในดุลพินิจของผู้ว่าจ้างที่จะพิจารณาตามที่เห็นสมควร

ข้อ ๑๗ การใช้เงินไทย

ในการปฏิบัติตามสัญญานี้ หากผู้รับจ้างจะต้องสั่งหรือนำของเข้ามาจากต่างประเทศรวมทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ต้องนำเข้ามาเพื่อปฏิบัติงานตามสัญญา ไม่ว่าผู้รับจ้างจะเป็นผู้ที่นำของเข้ามาเองหรือนำเข้ามาโดยผ่านตัวแทนหรือบุคคลอื่นใด ถ้าสิ่งของนั้นต้องนำเข้ามาโดยทางเรือในเส้นทางเดินเรือที่มีเรือไทยเดินอยู่และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้รับจ้างต้องจัดการให้สิ่งของดังกล่าวบรรจุโดยเรือไทยหรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทยจากต่างประเทศมาถึงประเทศไทย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่าก่อนบรรจุลงในเรืออื่นที่มีธงเรือไทยหรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรจุโดยเรืออื่นได้ ทั้งนี้ไม่ว่าการสั่งหรือนำเข้าสิ่งของดังกล่าวจากต่างประเทศจะเป็นแบบใด

ในการส่งมอบงานตามสัญญาให้แก่ผู้ว่าจ้าง ถ้างานนั้นมีสิ่งของตามวรรคหนึ่ง ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบใบตราส่ง (Bill of lading) หรือสำเนาใบตราส่งสำคัญของนั้น ซึ่งแสดงว่าได้บรรจุมาโดยเรือไทยหรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทยให้แก่ผู้ว่าจ้างหรือกับการส่งมอบงานด้วย

ในกรณีที่สิ่งของดังกล่าวไม่ได้บรรจุจากต่างประเทศมายังประเทศไทยโดยเรือไทยหรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทย ผู้รับจ้างต้องส่งมอบหลักฐานซึ่งแสดงว่าได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่า ให้บรรจุของโดยเรืออื่นได้ หรือหลักฐานซึ่งแสดงว่าได้ชำระค่าธรรมเนียมเนื่องจากการไม่บรรจุของโดยเรือไทยตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์แล้วอย่างใดอย่างหนึ่งแก่ผู้ว่าจ้างด้วย

ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่ส่งมอบหลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่งดังกล่าวในวรรคสองและวรรคสามให้แก่ผู้ว่าจ้าง แต่จะขอส่งมอบงานดังกล่าวให้ผู้ว่าจ้างก่อนโดยยังไม่รับชำระเงินค่าจ้าง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิริบงานดังกล่าวไว้ก่อน และชำระเงินค่า

จำเมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติตามข้อตกลงอันดังกล่าวแล้วได้

สัญญาฉบับนี้เป็นสองฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความ โดยละเอียดตลอดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อ หรือประทับตรา (ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และคู่สัญญาต่างยึดถือไว้ด้วยละหนึ่งฉบับ

ท.ล.ล.ผู้จ้าง

(เจริญดี บุทธธรรม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม

(ลงชื่อ)ผู้รับจ้าง

(นายรัชชัย รัตนพันธ์)

ค้าเหมืองอาชาชัย

(ลงชื่อ)พยาน

(นางสาวณัฐวิสา นิกุลเทศ)

(ลงชื่อ)พยาน

(นางสาวอุกาน้ำ แว้วจันทร์เพ็ญ)

เลขที่โครงการ ๖๙๐๙๒๙๐๙๒๙๐๙๒

เลขคู่มือสัญญา ๖๙๐๙๒๙๐๙๐๙๒๙๐๙๒